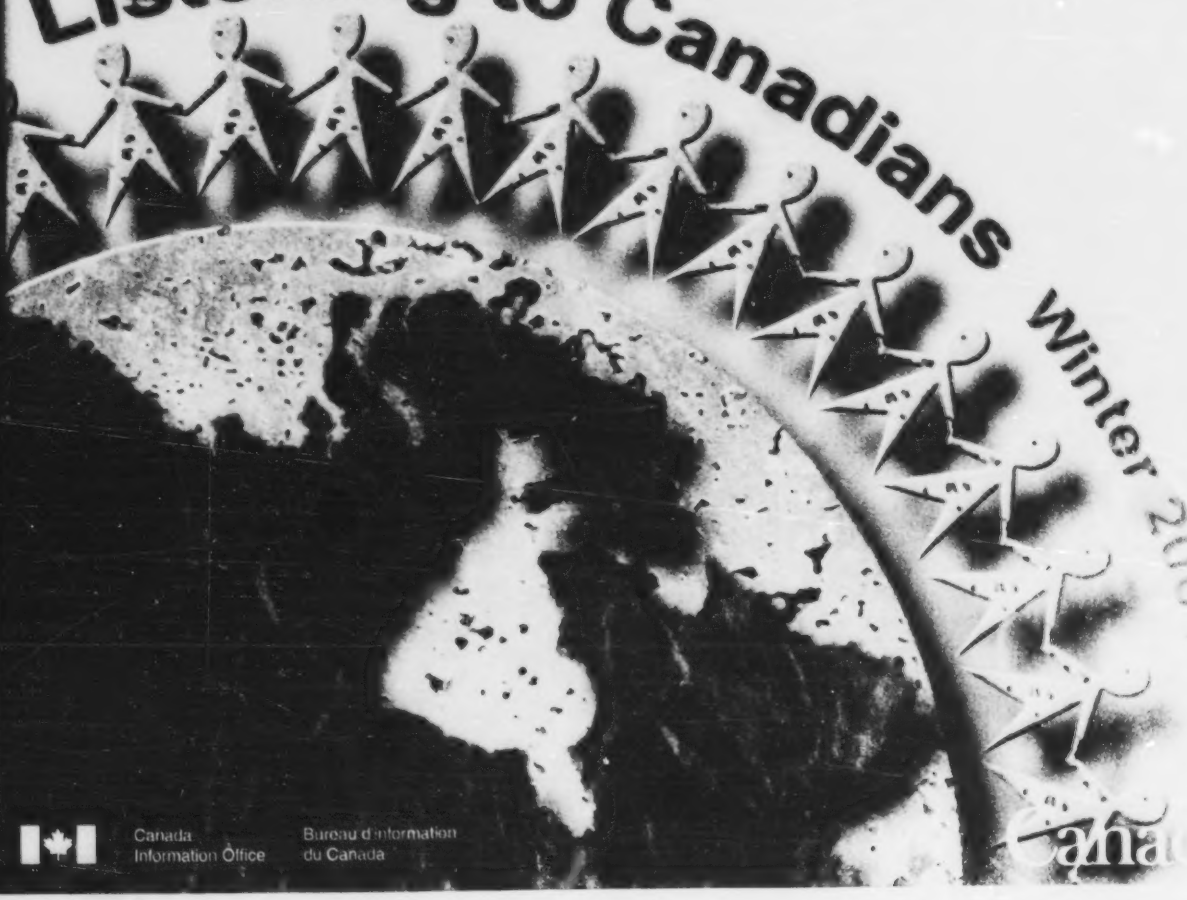
Communications Survey

Listening to Canadians

Winter 200



Canada Information Office

Bureau d'information du Canada

Communications Survey

Enquête sur les communications

Listening to Canadians

Winter 2001

Published by the Canada Information Office on February 28, 2001

For more information, please contact the Research and Analysis Branch at (613) 992-6906

Catalog Number: PF4-7/2001-1

ISBN : 0-662-65639-3

Table of Contents

Introduction	4
Executive Summary	5
Current Environment, Future Expectations and Scenarios	8
Communications	30
Service to the Public	38
The Role of the Internet in Service to the Public	50
The Role of Government On-Line in Service to the Public	56
Conclusion	72
Methodology	73

Introduction

The mandate of the Canada Information Office (CIO) is to improve communications between the Government of Canada and Canadians. In doing so, we promote better corporate communications by the Government as a whole and support the Government's commitment to a strong and united Canada.

The CIO's public opinion research continues to measure Canadians' views on public policy priorities, and their assessment of how the Government serves Canadians in responding to those priorities.

The research supports the Government's service initiatives by exploring how Canadians currently access services and obtain information from the Government, and their satisfaction with government service. It also explores the connection between contact with the Government, satisfaction with service and overall perception of the Government.

The winter 2001 survey focuses on the role of the Internet in providing service to the public, looking specifically at Canadians' priorities regarding on-line services and information. The importance of electronic security is also addressed. This research contributes to the Government On-Line initiative, which aims to make Canada the most electronically connected government in the world by 2004.

The results stem from our analysis of the most recent tracking survey on governmental communications. The Ipsos-Reid Group and GPC Communications conducted the survey of 4,950 adults across Canada between January 15 and January 31, 2001.

Executive Summary

Social issues continued to dominate the public agenda, largely owing to concerns about health care. In contrast, economic issues were the top concern for a minority of Canadians. Health care remains the top priority of Canadians and it is also viewed as being the top priority of the Government.

Although Canadians are concerned with social issues, they believe the Government in its new mandate will focus primarily on economic issues.

Canadians are optimistic about the future of the country and about their own personal future. Their priorities are anchored in this positive outlook.

If, however, the economy slows down, Canadians will likely become more concerned with economic issues, particularly unemployment, and less concerned with social issues.

With regard to communications, there continues to be a segment of the population which the Government has difficulty reaching. Those who are least aware of recent programs, services or initiatives tend to have less than a high school education, not to be in the workforce, and to make less than $20,000 per year. These are also the people who are more likely to have low literacy skills.

The role of service to the public in the overall relationship between the Government and citizens is paramount. Quality of service and the Government's overall performance ratings are strongly linked. The majority of those Canadians who do contact the Government to access service or information give favourable ratings to such contacts. Moreover, those Canadians who have had recent contact with the Government give consistently higher ratings to government service overall and to all aspects of government service. However, there is a low level of familiarity with government programs and services.

Of the different factors that contribute to overall impressions of government service, the key factor is the perception of reliability of service; this is the strongest driver.

As mentioned above, perceptions of government service are most favourable among those Canadians who have had contact with the Government. The *method* of contact also plays an important role. Canadians who were served in person give relatively higher ratings than those who used more impersonal methods, such as telephone or the mail. Service ratings are also higher among those Canadians who made contact through the Internet. This would suggest that increased adoption and use of the Internet may have profound implications for perceptions of the level of service and information delivered.

On the other hand, Internet access has remained stable over the past several months. Moreover, the gap between the segments of Canadian society that have tended toward massive adoption of the Internet and those that have not (e.g., those Canadians with more formal education and those with less) appears to remain wide. Despite a potential for further growth, there is a large segment of the Canadian population – disproportionately older and with less than high school education – that gives no sign of readiness to adopt the Internet. These segments will present a challenge to government communicators in the Internet age, not only because of their low rate of Internet usage but also because of their lesser propensity to contact the Government at all.

Notwithstanding these differences, a very large majority of Canadians have positive expectations of the Internet and Government On-Line, which they expect will improve the overall interaction between the Government and citizens. In particular, they also expect that Government On-Line will make the Government more innovative. As this report indicates, innovation is perceived to be a weak point in the Government's ability to deliver services.

Those Canadians with Internet access express great interest in using Government On-Line to file income taxes and to participate in giving input into both policy making and the political process itself. Demand for program-related transactions tends to be more concentrated among certain segments of the population, such as young adults.

There is also strong interest in using Government On-Line to access a multiplicity of types of information. Information on government programs and services available in the community commands the highest level of interest, especially among women. There is also much interest among adults for information related to education, careers and job searches.

First and foremost, Canadians also expect Government On-Line to maintain Web site security and privacy protection. Also ranking very high on the list of expectations are factors related to quality: reliable service and accurate information.

Combined with the wide and strong insistence that government Web sites provide absolute security and privacy, there are currently strong reservations about providing personal information to the Government in on-line transactions. Few Canadians are yet willing to provide personal identification numbers (e.g., social insurance numbers) and a bare majority are willing to provide non-financial personal information, such as health records.

Even if these security concerns are addressed, a notable proportion of the Canadian population will still prefer to use the traditional methods of conducting transactions: telephone, mail and personal contact. Again, this reluctance is concentrated in the population segments that have until now been less willing to embrace the Internet: older Canadians and those with less than high school education.

In terms of public perceptions of the Government's ability to deliver services and provide information, then, Government On-Line has the potential to bring about profound and long-term improvements. Given the positive ratings of Internet-based contacts with the public to date, Government On-Line particularly would appear to have the potential to meet the public's demand for high quality services and information, and to improve the Government's credibility in the areas of innovation and timeliness. However, the interaction between the Government and older Canadians and those Canadians with less formal education must be considered. Since the overall level of contact between the Government and these segments is low, and because the level of Internet use among these segments is also low, traditional methods of service and information delivery will have to be relied on to reach these segments for some time to come.

Issues of Most Concern to Canadians in the Next Five Years

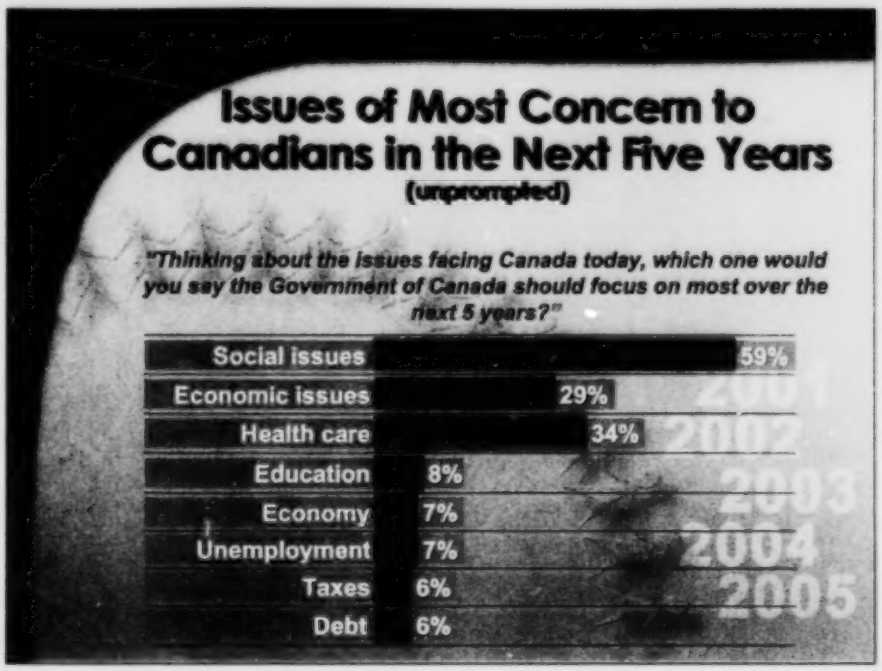
"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most over the next five years?"

Social issues include:

Health care	34%
Education and schools	8%
Poverty/the poor/welfare	5%
Environment and pollution	3%
Water contamination	1%
Moral issues	1%
Native fishing rights	1%
Aboriginal issues	1%
Crime and violence	1%
Immigration/refugees	1%
Justice system	1%
Child abuse/Youth issues	1%
Women's and seniors' issues	1%

Economic issues include:

Jobs/unemployment	7%
Economy in general	7%
Taxes/GST	6%
Debt/deficit/government spending	6%
Agriculture/farming	1%
Oil and gas prices	1%
Stock market/Canadian dollar/transportation/roads/ infrastructure/business/industry issues	}1%



- When we asked respondents which one issue the Government should focus on most over the next five years, 59% mentioned social issues while 29% mentioned economic issues.

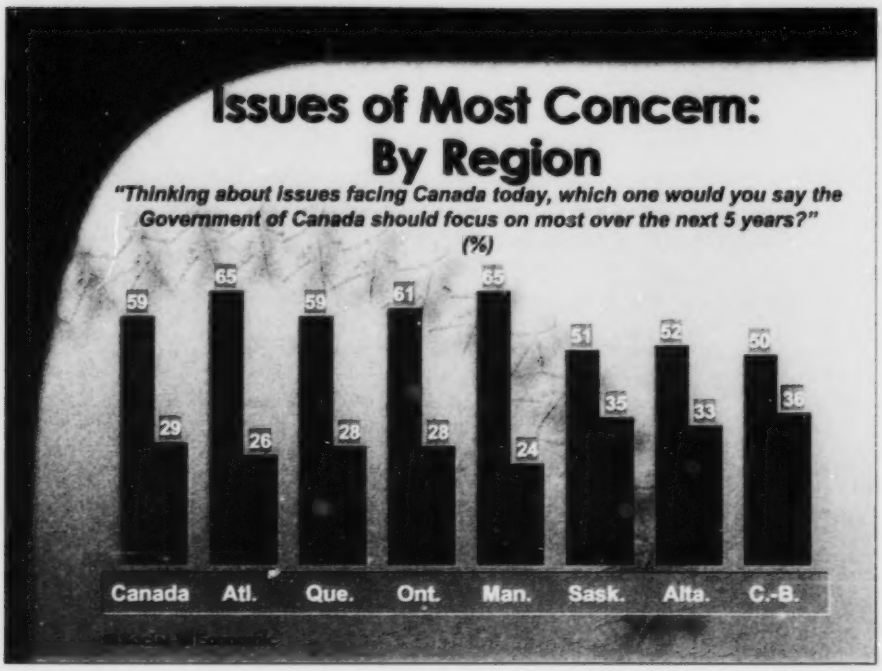
- Looking at the individual issues, health care continues to be the top issue. This is followed by education, the economy, unemployment, taxes and the debt.

Issues of Most Concern: Fall 1998 to Winter 2001

"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most?"

	Fall 1998 %	Winter 1999 %	Spring 1999 %	Fall 1999 %
Social	30	43	42	42
Economic	42	37	36	34

	Winter 2000 %	Spring 2000 %	Fall 2000 %	Winter 2001 %
Social	54	54	51	59
Economic	33	30	28	29

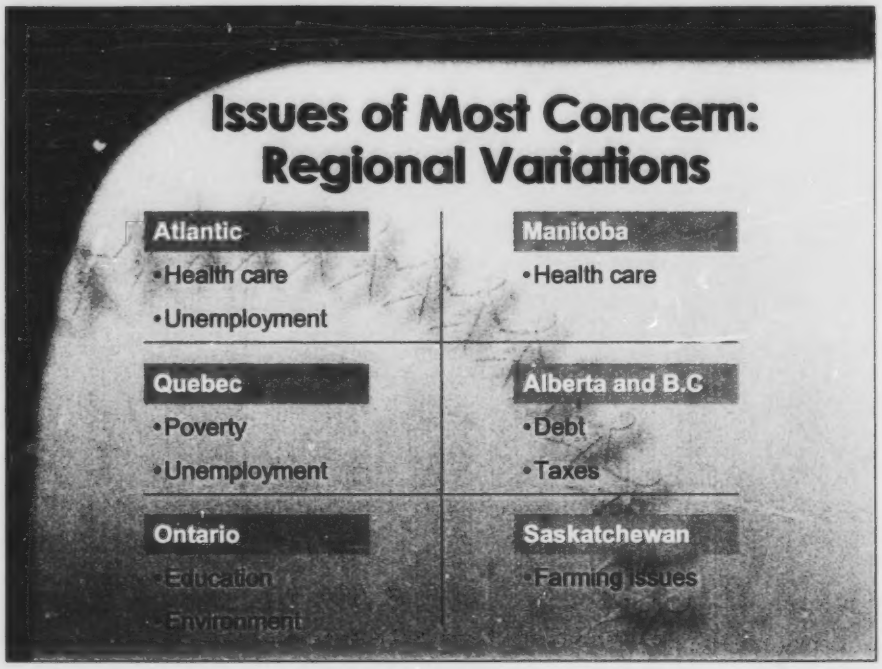


- Although social issues have taken precedence over economic issues nationally since 1999, emphasis on individual issues varies across the country.

Issues of Most Concern: Regional Variations

"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most over the next five years?"

	Atlantic %	Quebec %	Ontario %	Manitoba %	Sask %	Alberta %	B.C. %	Canada %
Health care	46	35	32	41	33	33	31	**34**
Education	8	6	12	6	6	7	6	**8**
Economy	3	8	7	4	7	6	7	**7**
Unemployment	14	9	5	4	8	3	8	**7**
Taxes	4	4	6	8	5	9	8	**6**
Debt	4	4	6	5	4	11	9	**6**
Environment	2	2	4	4	2	2	4	**3**
Poverty	4	9	6	4	2	4	2	**5**
Agriculture/ Farming	0	0	0	1	10	2	0	**1**



- While all Canadians are concerned about health care, with 34% of respondents citing it as their top priority, residents of Atlantic Canada, at 46%, are more concerned. Atlantic Canadians are also concerned about unemployment (14%).

- Residents of Quebec, Ontario and Manitoba are also mostly concerned about social issues. However, in Quebec, concern is higher than in the rest of Canada regarding poverty (9%) and unemployment (9%). In Ontario, concern about education (12%) and the environment (4%) are higher than the national average. And in Manitoba, social concerns are driven by concern over health care.

- Western Canadians (Saskatchewan, Alberta, and British Columbia), on the other hand, are more concerned than other Canadians about economic issues. In Alberta and British Columbia, this concern centres on the debt and taxes. In Saskatchewan people are preoccupied with farming issues (10%).

Issues of Most Concern: By Demographic Group

"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most over the next five years?"

By sex (%)

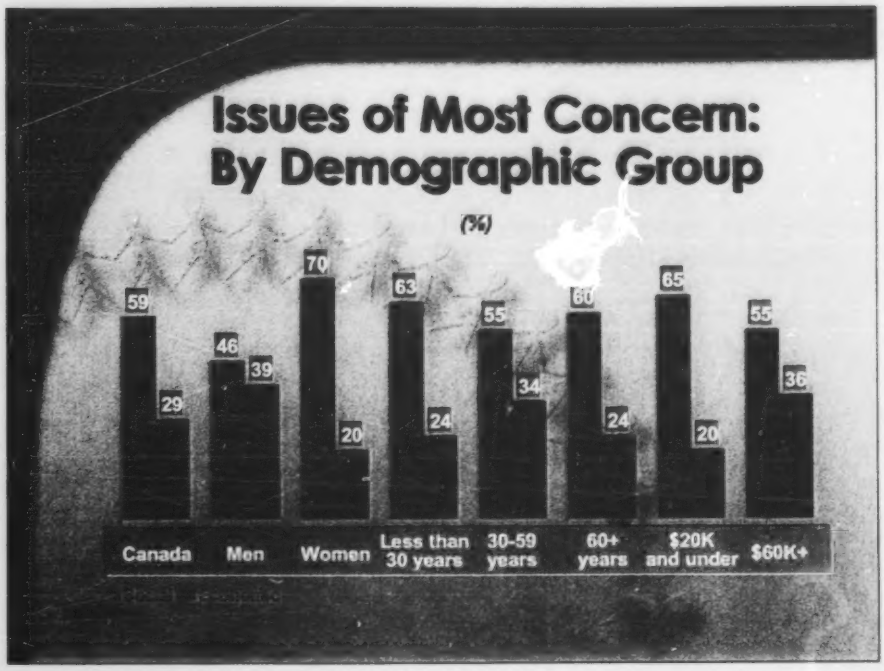
	Male	Female	Canada
Social	46	70	**59**
Economic	39	20	**29**

By age (%)

	< 30	30-44	45-59	60 +	Canada
Social	63	57	54	60	**59**
Economic	24	33	34	24	**29**

By income (%)

	< $20K	$20K to $40K	$40K to $60K	$60K +	Canada
Social	65	63	54	55	**59**
Economic	20	26	33	36	**29**



- There are also some interesting demographic variations regarding concern about social versus economic issues.

- Social issues are of greater concern for women, Canadians less than 30 years old or 60 and over, and those with lower incomes. Economic issues are more of a preoccupation for men, those aged 30-59 and those with higher incomes.

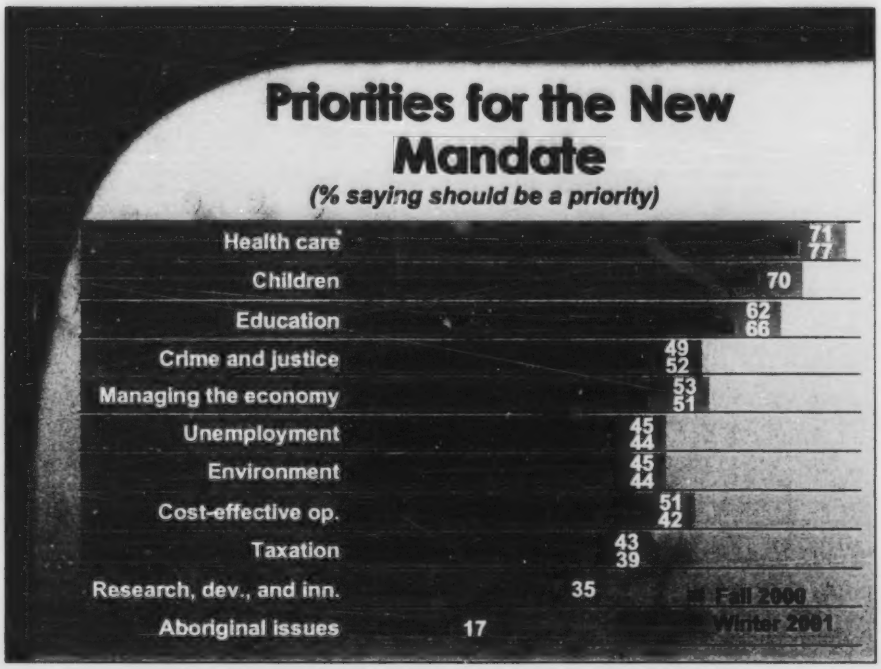
Priorities for the New Mandate

"I'm going to read you a series of two possible priority areas and I would like you to tell me which one you think should be given the highest priority by the Government of Canada during its new mandate."

	Atlantic %	Quebec %	Ontario %	Manitoba %	Sask %	Alberta %	B.C. %	Canada %
Health care	86	74	79	77	76	70	74	**77**
Children	70	78	70	59	62	66	66	**70**
Education	68	64	69	62	56	64	69	**66**
Crime and justice	54	53	53	47	55	56	46	**52**
Managing the economy	53	50	49	51	53	49	55	**51**
Unemployment	43	48	45	44	45	36	38	**44**
Environment	46	39	50	44	41	39	40	**44**
Cost-effective operations	35	32	41	47	45	54	53	**42**
Taxation	39	43	33	37	45	51	42	**39**
Research development and innovation	29	40	32	40	36	33	33	**35**
Aboriginal issues	16	12	19	20	21	20	19	**17**

Note on methodology: We asked respondents which of two possible areas should be given the higher priority by the Government of Canada during its new mandate. We read them five pairs of priority issues and asked them to rank them. For example, we asked which should be given a higher priority by the Government of Canada: health care or taxation.

The average score for health care was 77% when offered as a choice against all other issues. The merit of this type of question is that it forces people to choose from among competing priorities. Consequently, it forces them to prioritize issues and demonstrates the significance of each issue compared to others.



- When we asked respondents to choose among possible priorities and identify which one the Government should focus on in its new mandate, social concerns, particularly health care, children, education and crime and justice, topped the agenda.

- A second layer of priorities emerged. These centred mostly on the economy and included economic management, unemployment the environment and taxation.

- Since fall 2000, concern about a number of social issues has risen, while it has declined for some key economic issues. The most significant decline, at the national level, is in the area of cost-effective operations, where concern has dropped 9%.

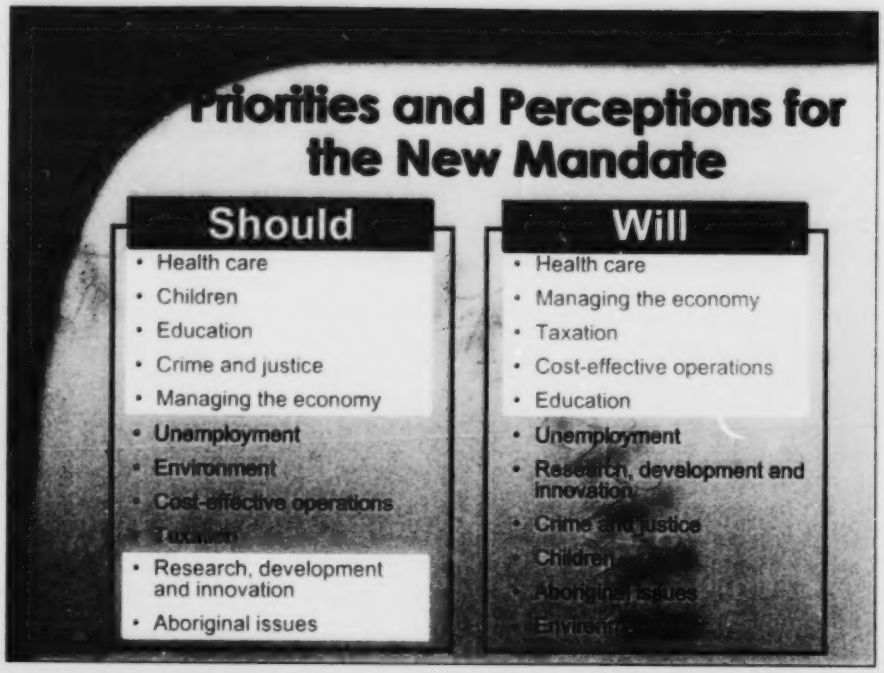
Priorities and Perceptions for the New Mandate

"I'm going to read you a series of two possible priority areas and I would like you to tell me which one you think should be given the highest priority by the Government of Canada during its new mandate."

"Then I'd like you to tell me which of the two priorities you think will be given the highest priority."

	Should %	Will (ranking) %	Gap* %
Health care	77	65 (1)	12
Children	70	35 (9)	35
Education	66	47 (5)	19
Crime and justice	52	38 (8)	14
Managing the economy	51	64 (2)	-13
Unemployment	44	46 (6)	-2
Environment	44	31 (11)	13
Cost-effective operations	42	50 (4)	-8
Taxation	39	62 (3)	-23
Research, development and innovation	35	46 (7)	-11
Aboriginal issues	17	32 (10)	-15

***Gap calculation:** Percentage who think the Government **should** focus on an issue minus percentage who think the Government **will** focus on an issue.



- Having explored which issues Canadians believe the Government should give higher priority to, we asked to which issues they thought the Government would in fact assign higher priority.

- Although the top priorities of Canadians are social in nature (health care, children, education, and crime and justice), they believe the Government in its new mandate will focus, after health care, primarily on management of the economy and taxation. Generally, they expect the Government will take a stronger economic focus.

- The largest gaps between what Canadians desire and what they expect are in the areas of children's issues and taxation. Children's issues ranked second on Canadians' list of priorities; however people feel it will be much lower on the new government's priority list. (Note that this survey was conducted prior to the Speech from the Throne.) Conversely, while taxation ranked low on the list of priorities, Canadians believe it will be one of the Government's top priorities for the current mandate.

Optimism: Future of the Country

"Overall, thinking about the future of the country, how would you describe yourself?"

% saying optimistic

Fall 1998	Spring 1999	Fall 1999	Spring 2000	Fall 2000	Winter 2001
51	60	61	61	60	57

By province

	Atlantic	Quebec	Ontario	Manitoba	Sask	Alberta	B.C	**Canada**
Pessimistic	14	13	11	16	18	16	22	**14**
Neither	29	33	25	33	30	23	28	**28**
Optimistic	55	54	63	50	51	60	47	**57**

By sex

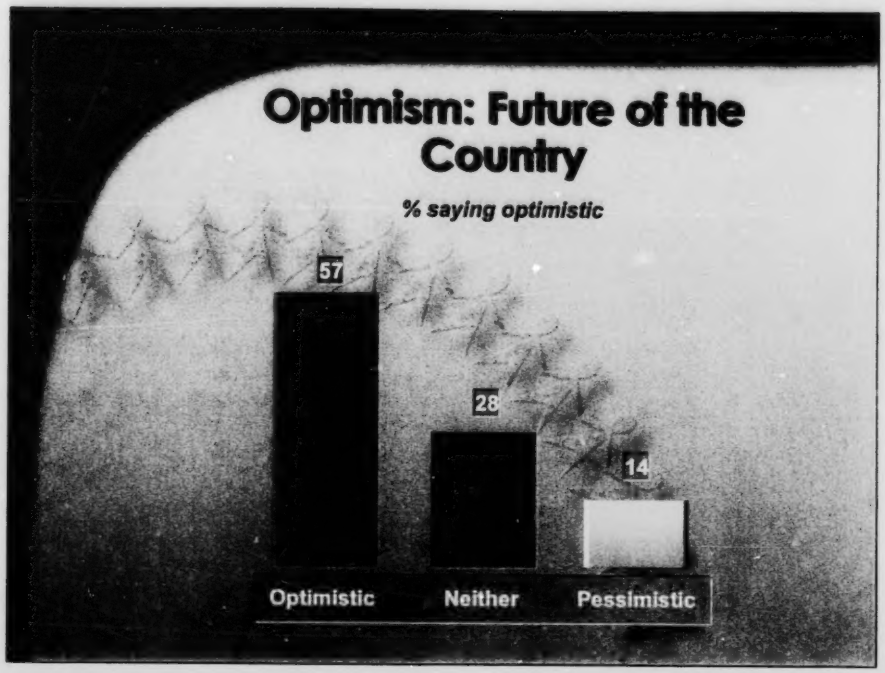
	Male	Female	**Canada**
Pessimistic	14	14	**14**
Neither	24	31	**28**
Optimistic	60	53	**57**

By income (in $000)

	< $20K	$20K to $40K	$40K to $60K	$60K +	**Canada**
Pessimistic	15	16	15	11	**14**
Neither	36	32	25	21	**28**
Optimistic	46	51	60	68	**57**

By education

	≤ High school	High school	Post-secondary	University Degree	Canada
Pessimistic	17	17	16	10	**14**
Neither	42	33	28	18	**28**
Optimistic	38	49	56	72	**57**



- Given the recent speculation about an economic slowdown, the CIO's winter 2001 survey asked respondents how they felt about the future of the country. Optimism is quite high at 57%. Moreover, it has remained relatively stable since spring 1999.

- The feeling of optimism is highest amongst those with a university degree (72%), those with higher household incomes (68%), residents of Ontario (63%) and men (60%).

Optimism: Personal Future

"Overall, thinking about your own economic future in the next twelve months, do you think it will get much better, slightly better, remain the same, worsen slightly or worsen a lot?"

By province (%)

	Atlantic	Quebec	Ontario	Manitoba	Sask	Alberta	B C	Canada
Better	28	39	34	33	31	43	39	36
Same	54	47	49	49	46	35	39	46
Worsen	17	13	16	18	22	22	22	17

By sex (%)

	Male	Female
Better	41	31
Same	42	51
Worsen	17	17

By age (%)

	< 30	30-44	45-59	60 +
Better	50	43	30	18
Same	38	43	49	57
Worsen	11	14	21	24

By education (%)

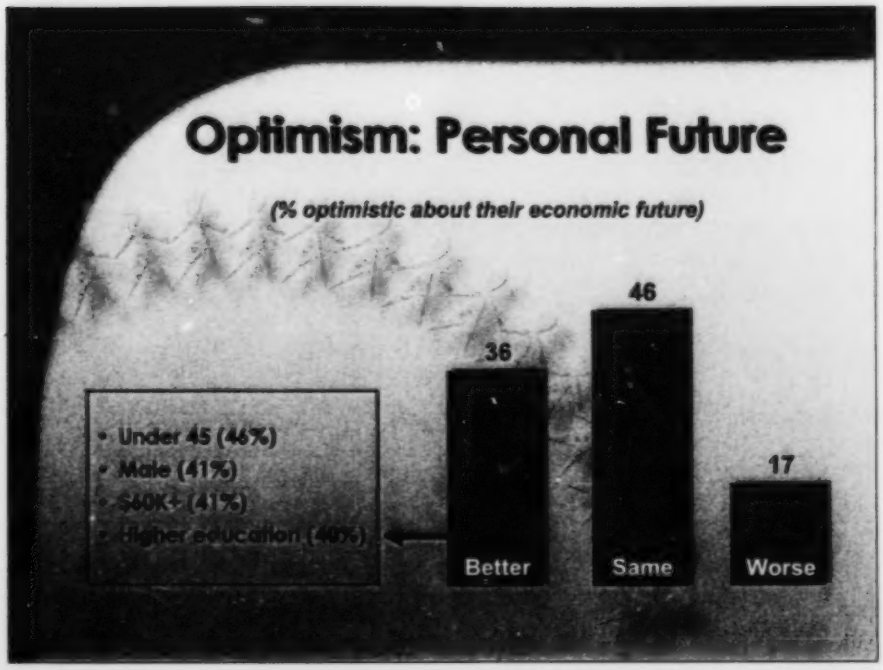
	< High school	High school	Post-secondary	University Degree
Better	29	32	39	41
Same	48	49	42	47
Worsen	22	18	18	11

By employment status (%)

	Employed	Unemployed	Not in the workforce
Better	43	46	22
Same	41	45	56
Worsen	16	9	21

By income (in $000)

	< $20K	$20K to $40K	$40K to $60K	$60K +
Better	35	35	37	41
Same	45	50	45	44
Worsen	19	14	17	15



- Moreover, the economic outlook of Canadians is positive. This positive outlook anchors their current priorities and expectations. Eighty-two per cent of respondents believe their current economic situation will improve or remain the same over the next 12 months. Only 17% believe it will get worse.

- Those most likely to think their economic prospects will improve are those under 45, men, higher income earners and those with higher education.

- Those most likely to think their economic situation will worsen are the elderly (24%), those who are not in the workforce (21%) and those with lower levels of education (22%).

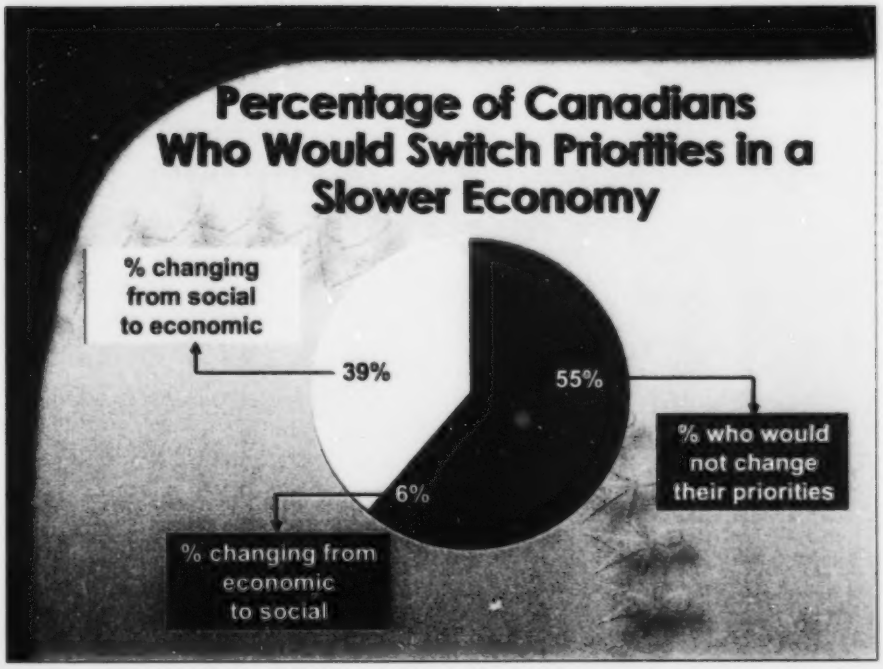
Percentage of Canadians Who Would Switch Priorities in a Slower Economy

"Consider for a moment now that there is a slowdown in the national economy. In such an environment, what issue would you say the Government of Canada should focus on most?" (Unprompted)

"Consider for a moment now that the economy was to grow stronger. In such an environment, what issue would you say the Government of Canada should focus on most?" (Unprompted)

How the index was created:

Index	*"Thinking about the issues facing Canada today, which one would you say the Government of Canada should focus on most over the next 5 years?"*		*"Consider for a moment now that there is a slowdown in the national economy. In such an environment, what issue would you say the Government of Canada should focus on most?"*
Social to economic	Social issues	→ → →	Economic issues
Economic to social	Economic issues	→ → →	Social issues
Same	Social issues	→ → →	Social issues
	Economic issues	→ → →	Economic issues



- We went on to ask respondents about their priorities in the event of either an improving economy or a slowing economy. Should there be an economic change in either direction, a majority of Canadians say they would not change their priority.

- However, in an economic downturn, Canadians would place less emphasis on social issues. Indeed, 39% would change their priority from social to economic.

Switching Priorities in a Slower Economy

"Consider for a moment now that there is a slowdown in the national economy. In such an environment, what issue would you say the Government of Canada should focus on most?" (Unprompted)

% shifting priorities from social to economic

By province

	Atl.	Que.	Ont.	Man.	Sask.	Alta.	B.C.	**Canada**
Social to economic	39	39	42	43	38	34	31	**39**
Economic to social	6	8	4	2	5	6	8	**6**
Same	55	53	54	55	56	59	61	**55**

By sex

	Male	Female
Social to economic	36	41
Economic to social	5	6
Same	59	52

By age

	< 30	30-44	45-59	60 +
Social to economic	45	37	35	42
Economic to social	7	5	7	5
Same	48	59	58	54

Those who are currently concerned with economic issues (%):

By province

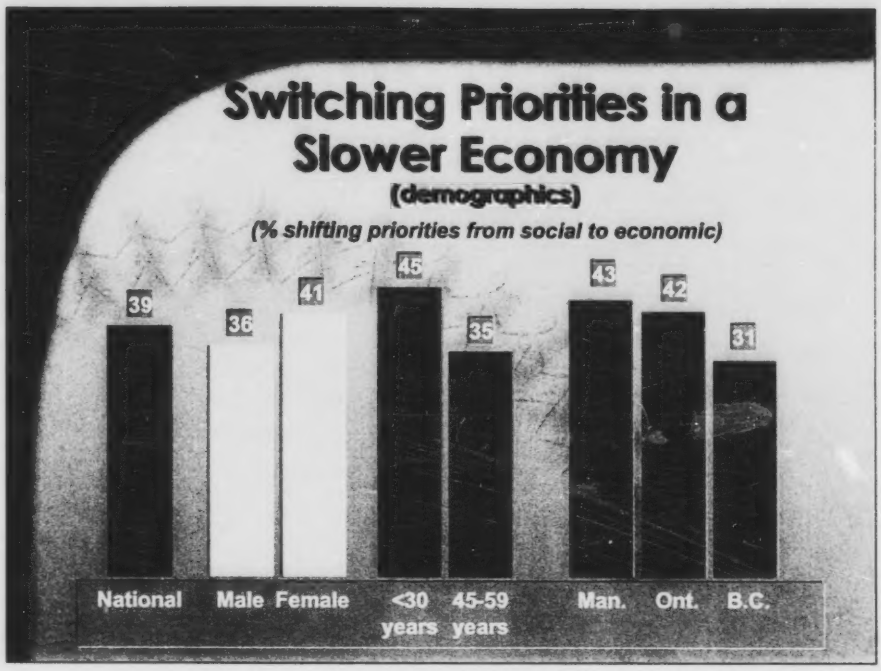
	Atl.	Que.	Ont.	Man.	Sask.	Alta.	B.C.	**Canada**
Social	65	59	61	65	51	52	50	**59**
Economic	26	28	28	24	35	33	36	**29**
Other	9	13	11	11	13	14	13	**12**

By sex

	Male	Female
Social	46	70
Economic	39	20
Other	14	10

By age

	< 30	30-44	45-59	60 +
Social	63	57	54	60
Economic	24	33	34	24
Other	13	9	12	16



- Canadians most willing to switch their priority from social to economic in a slowdown tend to be those under 30 years of age, residents of Manitoba and Ontario and females.

- Males, those 45-59, and residents of British Columbia are already preoccupied with economic issues.

Priorities in the Event of Economic Change

"Consider for a moment now that there is a slowdown in the national economy. In such an environment, what issue would you say the Government of Canada should focus on most?" (Unprompted)

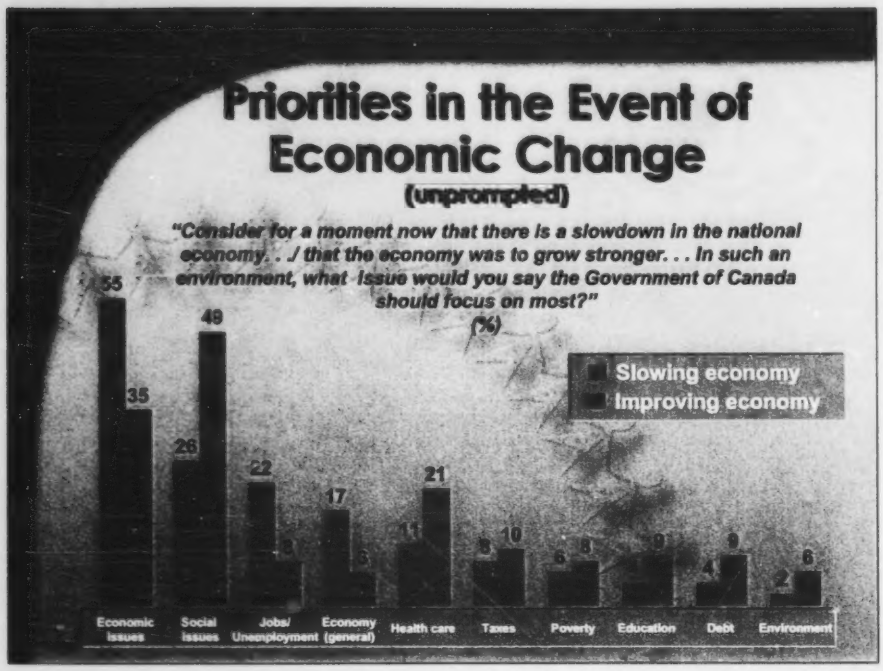
"Consider for a moment now that the economy was to grow stronger. In such an environment, what issue would you say the Government of Canada should focus on most?" (Unprompted)

Priorities in slow economy, by province (%)

	Atl	Que	Ont	Man	Sask	Alta	B C	Canada
Jobs/unemployment	30	23	22	17	22	21	15	**22**
Economy	13	13	19	18	20	14	20	**17**
Health care	18	12	9	15	12	11	12	**11**
Taxes	3	7	8	5	6	14	13	**8**
Poverty	3	11	5	1	2	3	4	**6**
Education	4	2	4	3	3	7	3	**4**
Debt	3	2	5	6	5	7	5	**4**
Environment	2	2	1	3	1	1	2	**2**

Priorities in an improving economy, by province (%)

	Atl	Que	Ont	Man	Sask	Alta	B C	Canada
Jobs/unemployment	14	10	7	4	11	5	8	**8**
Economy	4	7	7	6	10	4	3	**6**
Health care	31	18	20	21	20	14	23	**21**
Taxes	7	8	8	9	8	19	14	**10**
Poverty	4	14	7	4	5	3	6	**8**
Education	9	5	12	10	6	11	7	**9**
Debt	5	4	11	9	6	11	12	**9**
Environment	6	5	6	7	2	6	7	**6**



- In the event of a downturn, overall, the majority of Canadians (55%) believe the Government of Canada should focus on economic issues. Just one-quarter of all respondents (26%) identified social issues as continuing to be the single most important priority.

- Looking more closely at how priorities would change in the event of a slowdown, our data indicate that Canadians would become more concerned with jobs, unemployment and the economy, and less concerned with health care and education.

- However, if the economy remains the same or improves, the priorities of Canadians will remain relatively stable, and health care will continue to be the main priority.

Familiarity with Recent Initiatives (Unprompted)

"Now I'd like you to think about some recent programs, services or initiatives from the Government of Canada. Please identify the one you have recently heard about."

BY SEX	Male %	Female %	Canada %
Health care	4	7	6
Education	5	4	5
Taxes	7	4	5

BY AGE	< 30 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Canada %
Health care	3	8	5	7	6
Education	8	5	4	3	5
Taxes	2	7	7	5	5

BY INCOME	< $20K %	$20K to $40K %	$40 to $60K %	$60K + %	Canada %
Health care	7	5	8	5	6
Education	5	5	4	6	5
Taxes	1	4	6	9	5

BY EDUCATION	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Canada %
Health care	8	6	6	5	6
Education	4	4	4	6	5
Taxes	2	5	5	9	5

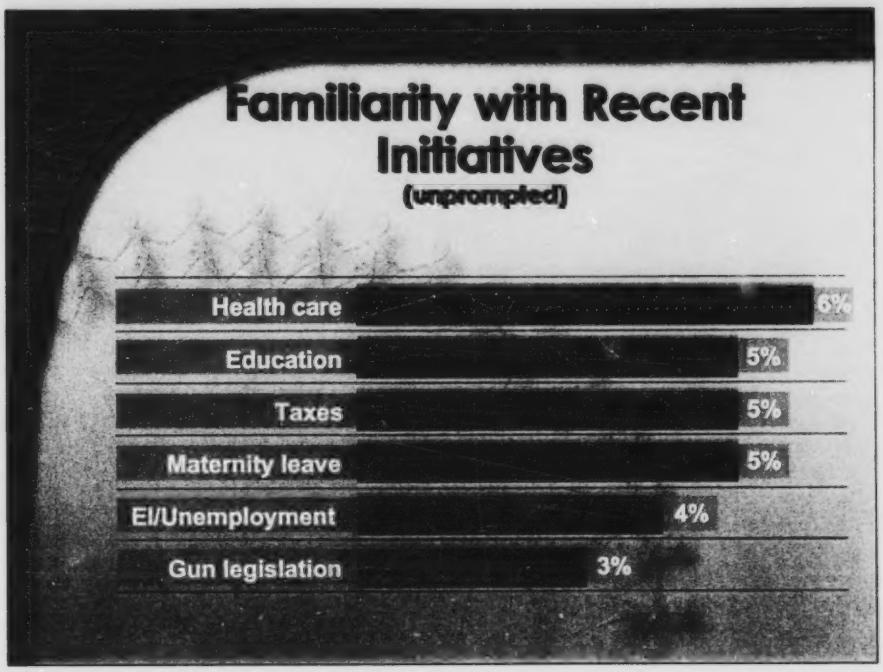
Characteristics of Those Who Listed Health Care, Education or Taxes as a Priority

BY SEX	Male %	Female %	Canada %
Health care	74	79	77
Education	68	65	66
Taxes	44	35	39

BY AGE	< 30 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Canada %
Health care	76	78	78	74	77
Education	70	70	61	63	66
Taxes	35	44	40	36	39

BY INCOME	< $20K %	$20K to $40K %	$40K to $60K %	$60K + %	Canada %
Health care	75	75	80	77	77
Education	65	65	63	71	66
Taxes	38	36	42	44	39

BY EDUCATION	< High school %	High school %	Post-secondary %	University Degree %	Canada %
Health care	76	78	79	73	77
Education	64	65	65	71	66
Taxes	37	38	41	40	39



- The winter 2001 communications survey examined in detail what programs, services or initiatives Canadians had most recently heard about.

- What emerged is that Canadians appear to be focusing on the messages about issues that concern them, particularly with regard to health care, taxes and education. For example, familiarity with health care initiatives is higher among women, those between the ages of 30 and 44, and middle income Canadians. These are the people who are likely to indicate that health care is a priority (see preceding page).

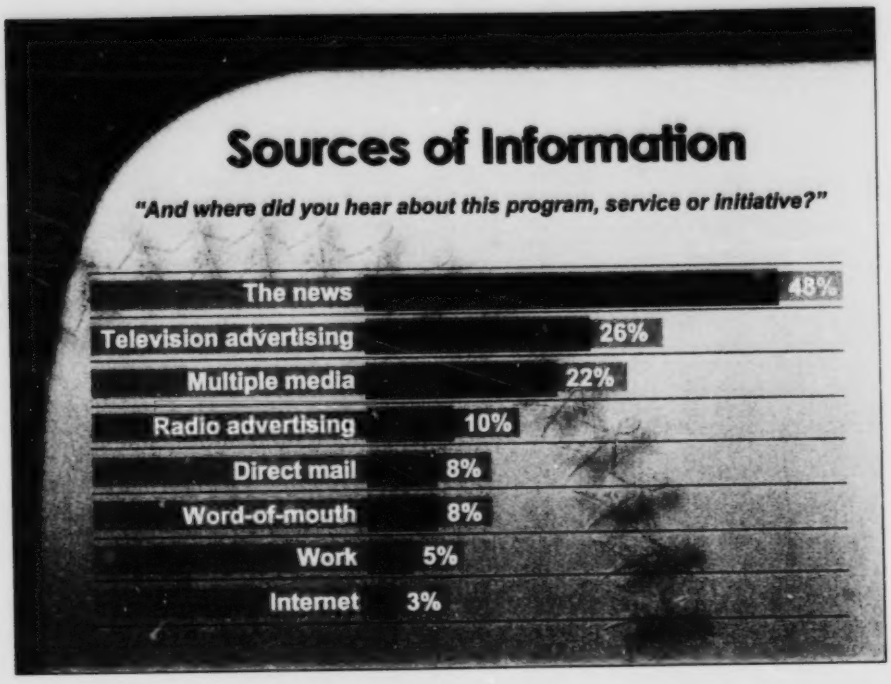
- With regard to taxes, familiarity is higher among men, those who are 30-59 and those who have higher annual incomes. Again, these are the people who list taxes as an important issue. Similar patterns exist regarding familiarity with education initiatives. This relationship between priorities and recall underscores the importance of targeting communication efforts.

- Awareness of particular initiatives varies across the country. For example, residents of Nova Scotia (7%) and Alberta (6%) are more familiar than other Canadians with firearms legislation; residents of Saskatchewan (9%) are more familiar with tax initiatives; while residents of Quebec (8%) are more familiar with education initiatives.

Sources of Information

"And where did you hear about this program, service or initiative?"

	Overall Familiarity %	News Media %	Television Advertising %
Health care	6	14	16
Education	5	7	8
Taxes	5	11	15
Maternity Leave	5	7	17
EI/unemployment	4	6	7
Gun legislation	3	9	--



- Almost one in two Canadians who had recently heard about a government initiative had received this information from the news (broadcast and print). Television advertising was the second most frequent source at 26%. Interestingly, 22% of Canadians had heard about a recent government initiative through multiple (two or more) media sources.

- Television advertising was most frequently identified as the source of information for health care, taxes and maternity leave. The news media were also frequently cited as the source of information for health care, taxes and the recent firearms legislation (Bill C-69).

Lack of Familiarity with Recent Initiatives: By Socio-economic Characteristic

"Now I'd like you to think about some recent programs, services or initiatives from the Government of Canada. Please identify the one you have most recently heard about."

By education (%)

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Canada %
Don't know	62	54	49	41	51

By labour force status (%)

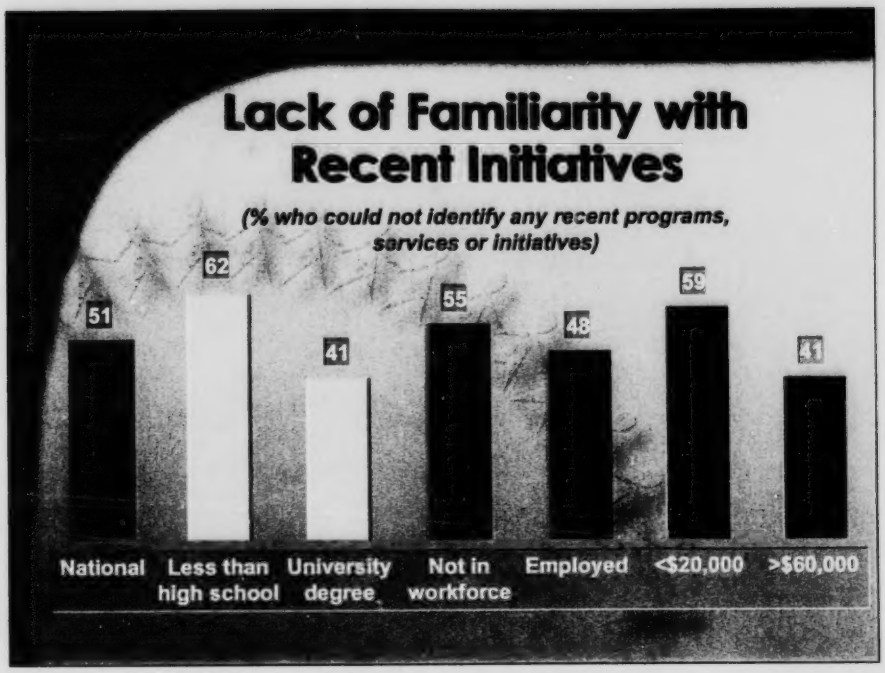
Response	Employed %	Unemployed %	Not in labour force %	Canada %
Don't know	48	53	55	51

By household income (%)

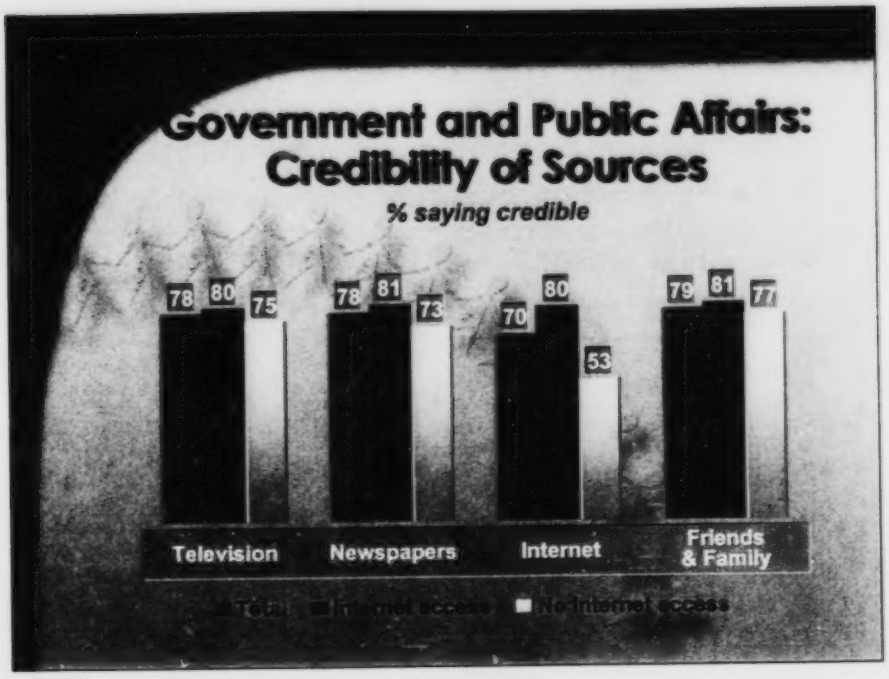
Response	< $20K %	$20K to $40K %	$40K to $60K %	$60K + %	Canada %
Don't know	59	56	46	41	51

By province (%)

Response	Atl %	Que %	Ont %	Man %	Sask %	Alta %	B.C %	Canada %
Don't know	55	47	52	57	55	48	51	51



- There continues to be a segment of the population the Government has trouble reaching. Those who are least aware of recent programs, services or initiatives tend to have less than a high school education, not to be in the workforce, and to make less than $20,000 per year. These are also the people who are more likely to have low literacy skills.



- When we asked Canadians to consider the credibility of various sources of information regarding government and public affairs issues, all sources of information received high rankings (in excess of 70%).

- While the Internet received the lowest rating of all four sources, it is interesting to note that those who have access rate the Internet as a credible source of information on government and public affairs issues.

Level of Contact with the Government of Canada for Information or Assistance

"In the past three months, approximately how often have you had contact with the Government of Canada for information or assistance?"

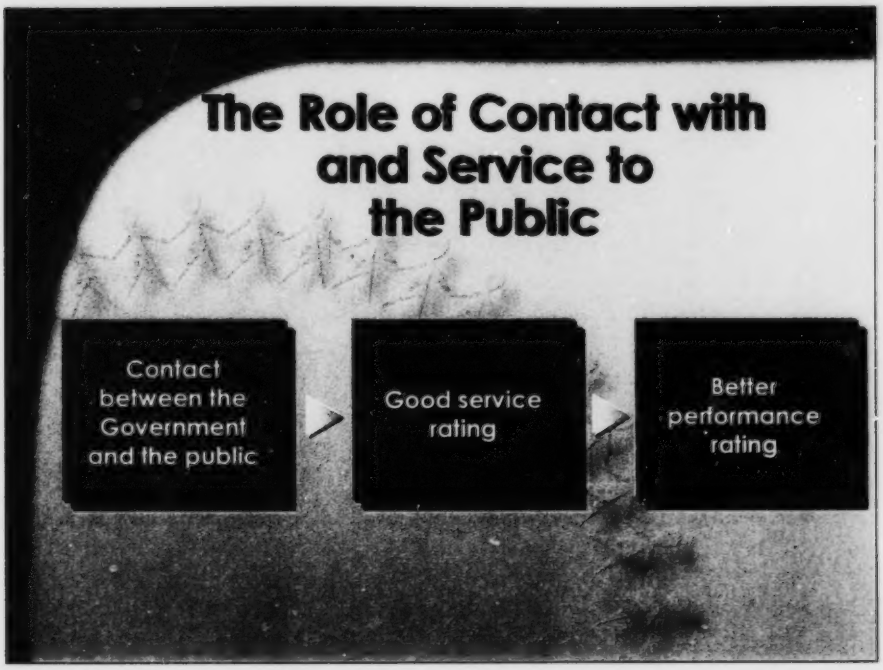
By level of education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Canada %
Never	78	70	61	55	63
1-2 times	13	19	25	27	23
3 or more	8	10	13	18	14
Total	100	100	100	100	100

"How did you contact the Government to get this service?"

By level of education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Canada %
Telephone	72	70	68	64	67
Internet	7	11	22	32	22
In person	12	16	12	12	13
Mail	17	10	9	9	10
Other	12	5	4	4	5



- Contact with and service to the public are crucial elements of the relationship between the Government of Canada and citizens. Past research by the Canada Information Office (*Listening to Canadians* Fall 2000) has shown a link between satisfaction with service received and overall satisfaction with the Government's performance. The winter 2001 survey reaffirms this relationship.

- Satisfaction with service received is important, moreover, because of the large number of Canadians who have direct contact with the Government. Over one-third (37%) of the Canadian adult population contacted the Government during the three months leading up to the January 2001 survey (see preceding page). The bulk of these contacts were made by telephone (67%), although a significant number (22%) were made through the Internet.

- Both the frequency of contact with the Government and method of contact vary on the basis of education (see preceding page). While only one in five Canadians (21%) with less than high school education contacted the Government during these three months, almost half (45%) of those with university degrees did so. Canadians with post-secondary education were also much more likely to use the Internet to contact the Government and less likely to visit in person. Education is more strongly related to contact with the Government than other demographic characteristics such as income, age, gender or language.

Satisfaction with Service or Information Received

"And how do you rate the overall quality of the service or information you received? Please use a 7-point scale where 1 means very poor, 7 means very good, and 4 means neither good nor poor."

By province or region

	Atlantic %	Quebec %	Ontario %	Man %	Sask %	Alberta %	B.C. %	Canada %
Good (5,6,7)	61	62	61	67	70	58	61	**62**
Neither (4)	21	20	16	12	15	19	15	**17**
Poor (1,2,3)	17	16	23	20	14	21	21	**20**

By education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Total, Canada %
Good (5,6,7)	57	60	62	64	**62**
Neither (4)	26	19	15	17	**17**
Poor (1,2,3)	17	19	21	20	**20**

By gender

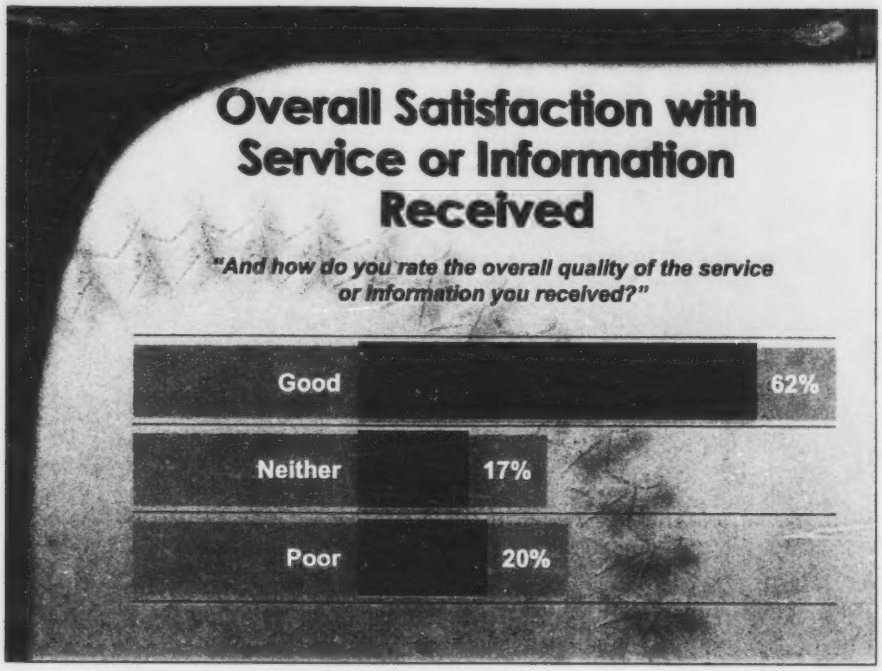
Response	Men %	Women %	Total, Canada %
Good (5,6,7)	60	63	**62**
Neither (4)	19	16	**17**
Poor (1,2,3)	20	20	**20**

By age

Response	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Total, Canada %
Good (5,6,7)	64	60	61	63	**62**
Neither (4)	14	18	18	20	**17**
Poor (1,2,3)	20	22	19	16	**20**

By income (in $000)

Response	< $20K %	$20K to $40K %	$40K to $60K %	$60K + %	Total, Canada %
Good (5,6,7)	63	62	60	63	**62**
Neither (4)	20	17	16	17	**17**
Poor (1,2,3)	16	19	23	19	**20**



- Over six in ten (62%) Canadians give the Government a good rating for quality of service and information received while only one fifth (20%) give it a poor rating.

- Moreover, there is uniformly high satisfaction all across the country and across the Canadian social fabric (see preceding page). The Government's performance ratings are high in all regions, among all education levels, among both men and women, among all age groups and among all income categories.

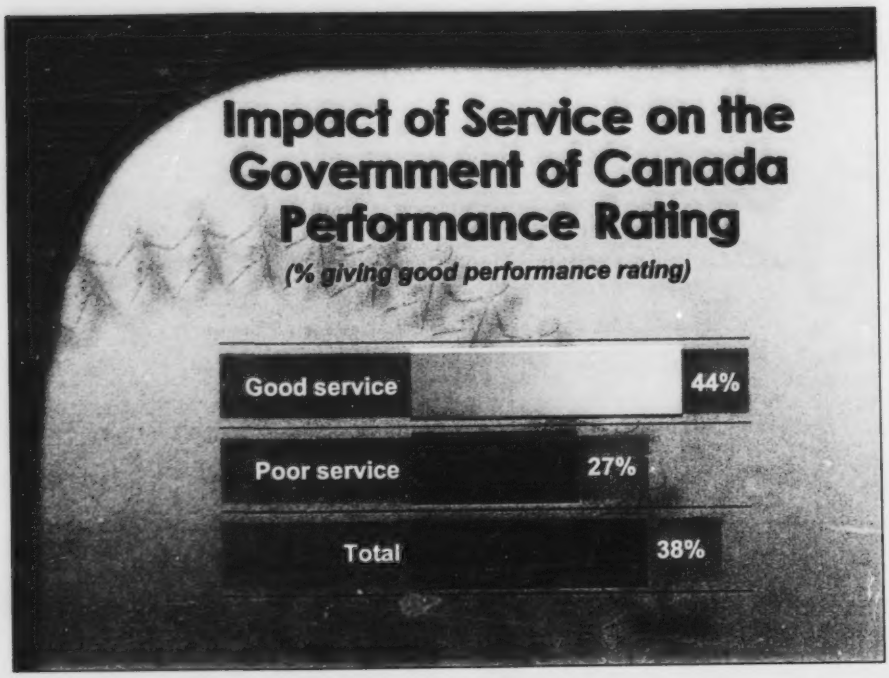
- Notably, there is little variation in ratings according to education. Even though Canadians with less than high-school education are less likely to contact the Government than university graduates, once they make contact, they are only slightly less likely than other Canadians to be satisfied with the service or information received.

Impact of Service on Government Performance

"Generally speaking, how would you rate the performance of the Government of Canada? Please use a 7-point scale where 1 is terrible, 7 is excellent, and the mid-point is neither good nor bad."

"And how do you rate the overall quality of the service or information you received? Please use a 7-point scale where 1 means very poor, 7 means very good, and 4 means neither good nor poor."

Rating of overall performance	Poor quality of service/ information (1,2,3) %	Neutral quality of service/ information (4) %	Good quality of service/ information (5,6,7) %	Total, Canada %
Good (5,6,7)	27	37	44	**38**
Neutral (4)	29	28	30	**30**
Poor (1,2,3)	44	35	26	**31**
Total	100	100	100	**100**



- Satisfaction with service or information received is strongly related to satisfaction with the Government's overall performance. While 38% of Canadians as a whole gave the Government a good rating for overall performance, 44% of those who had had a positive contact with the Government did so.

- On the other hand, of those who had had a negative contact, only 27% gave the Government a good rating. Poor performance ratings were much higher among those who had had a negative experience (see preceding page).

- The relationship between service rating and overall performance rating remained strong even when demographic characteristcs such as education, income, age, gender and language were taken into account.

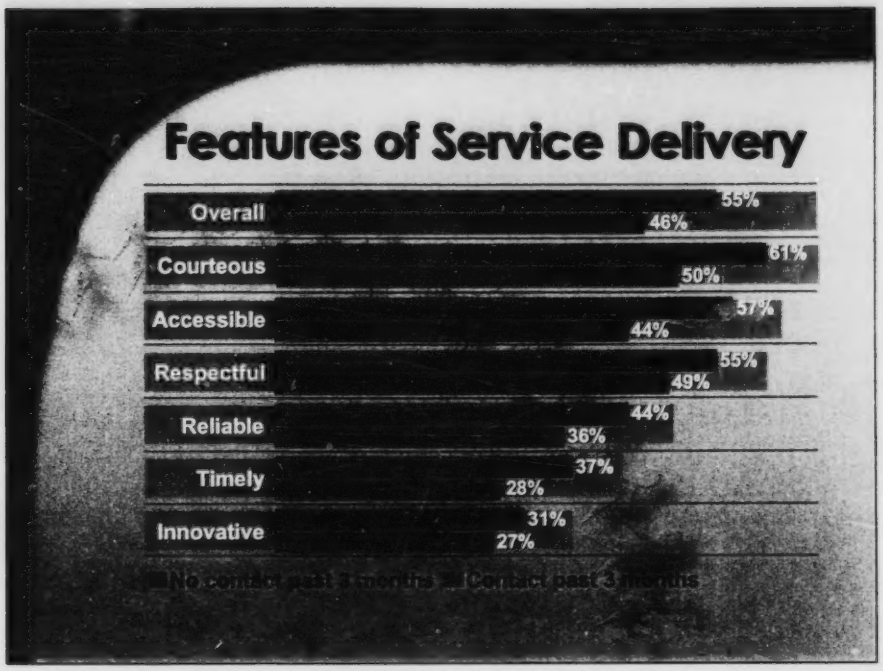
Features of the Service Delivery of the Government of Canada

"Based on your experience or impressions, how would you rate the Government of Canada on the following dimensions of service delivery? In terms of being . . ."

Attribute	Poor (1,2,3) %	Neutral (4) %	Good (5,6,7) %	Total %
Overall quality of service	18	30	50	100
Courteous	19	26	52	100
Respectful	21	27	49	100
Accessible	24	25	47	100
Reliable	29	31	38	100
Timely	33	33	30	100
Innovative	33	36	28	100

Percentage Giving Good Rating for Overall Service Delivery Among Those Who Gave "Good" Ratings to Selected Attributes of Service Delivery

Attribute	Rating	Rating for overall service: Poor (1,2,3) %	Rating for overall service: Neutral (4) %	Rating for overall service: Good (5,6,7) %
Reliable	Good (5,6,7)	3	13	84
Accessible	Good (5,6,7)	5	19	76
Courteous	Good (5,6,7)	5	22	73
Timely	Good (5,6,7)	3	12	85
Innovative	Good (5,6,7)	4	12	84
Respectful	Good (5,6,7)	5	18	77



- We asked survey respondents to rate their impressions of overall government service and various features of government service delivery. The overall level of service gets a good rating from 50% of Canadians. The highest rated elements are courteousness, accessibility and respectfulness. The lowest are innovation and timeliness.

- There is a strong relationship between contacting the Government and rating government services. Those who had contacted the Government in the previous three months were more likely to rate all aspects of service delivery more positively than those who had not. Contact with the Government for information or services may, therefore, have a positive impact on the perception of government service delivery.

- The rating for all six attributes of service is strongly related to overall service rating. For example, 84% of those who give the Government a good rating for reliability give it a good rating for overall service; only 3% give it a poor overall service rating.

Rating Government of Canada Service

"Based on your experience or impressions, how would you rate the Government of Canada on the following dimensions of service delivery? In terms of being . . ."

% saying "good" (5,6,7) rating

Attribute	Atl %	Que %	Ont %	Man %	Sask %	Alta %	B C %	Total %
Overall quality of service	53	51	56	39	45	45	38	50
Courteous	54	54	54	43	53	47	47	52
Respectful	49	49	53	37	46	50	44	49
Accessible	50	44	49	37	41	47	44	47
Reliable	33	42	45	25	31	31	26	38
Timely	29	29	33	24	23	27	27	30
Innovative	37	30	28	21	26	27	17	28

By gender

Attribute	Men %	Women %	Total, Canada %
Overall quality of service	51	49	**50**
Courteous	52	52	**52**
Respectful	51	48	**49**
Accessible	48	45	**47**
Reliable	41	35	**38**
Timely	32	28	**30**
Innovative	28	27	**28**

By education

Attribute	<High School %	High School %	Post-secondary %	University degree %	Total Canada %
Overall quality of service	48	46	52	53	**50**
Courteous	47	49	56	54	**52**
Respectful	42	48	53	52	**49**
Accessible	42	42	48	53	**47**
Reliable	37	32	38	45	**38**
Timely	29	26	33	31	**30**
Innovative	29	28	27	27	**28**

Demographic and Regional Profiles: Attitudes Toward Government Service to the Public

University degree and post-secondary education

- Higher levels of contact
- Use telephone and Internet to contact
- High satisfaction with service

High school or less

- Lower levels of contact
- Use telephone, mail, in-person visits to contact
- High satisfaction with service

Men

- High satisfaction with service received
- Believe service is reliable

Women

- High satisfaction with service
- Less positive about reliability

Atlantic

- High satisfaction with service received
- Most likely to believe service is innovative

Manitoba

- Positive experiences with service
- Least positive about government service in general and less positive attitudes about courtesy, reliability, timeliness, and innovation

Ontario

- Most positive attitudes toward government service
- Believe government service is reliable

Alberta

- Positive experiences with service
- Less positive about government
- Reliability is negative

Saskatchewan

- Positive experiences with service
- Negatives include reliability and timeliness

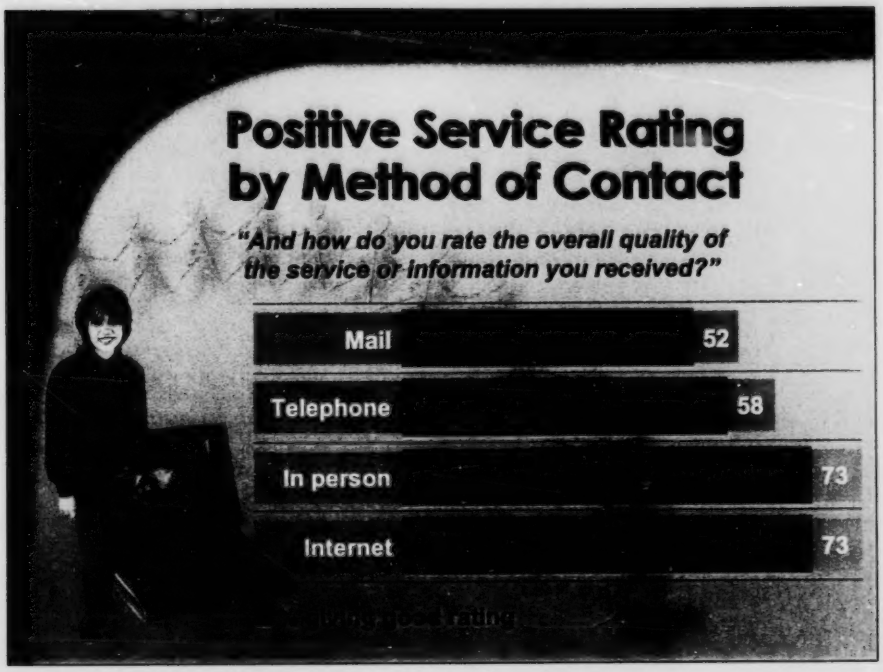
British Columbia

- Positive experiences with government service
- Generally negative beliefs about service

Service Rating by Method of Contact

"And how do you rate the overall quality of the service or information you received? Please use a 7-point scale where 1 means very poor, 7 means very good, and 4 means neither good nor poor."

Rating of quality of service/ information	Mail %	Telephone %	In person %	Internet %	All Methods %
Good (5,6,7)	**52**	**58**	**73**	**73**	62
Neutral (4)	27	17	16	13	17
Poor (1,2,3)	16	24	6	14	20
Refused/ Don't know	5	1	5	–	2
Total	100	100	100	100	100



- Canadians who contacted the Government for service or information through the Internet or in person gave a higher rating for service or information quality than those who used the telephone or the mail. This relationship remains strong even when demographic characteristics such as education, income, age, gender and language are taken into account.

- These results suggest that the Internet may have a positive long-term impact on the Government's ratings for delivery of service and information to the public.

Internet Access and Recent Contact with the Government of Canada: By Region/Province and Demographic Characteristic

"In the past three months, approximately how often have you had contact with the Government of Canada for information or assistance?" ***AND*** *"Do you have access to the Internet?"*

Region/Province Demographic Characteristic	Contacted the Government of Canada %	Internet Access %
Province/Region		
Atlantic	32	54
Quebec	30	52
Ontario	40	70
Manitoba	32	57
Saskatchewan	33	56
Alberta	38	67
British Columbia	41	73
Education		
< High school	22	28
High school	32	52
Post-secondary	39	72
University degree	45	82
Age		
18 to 29	42	77
30 to 44	42	73
45 to 59	35	67
60 and over	25	31
Income		
< $20K	36	36
$20K to $40K	32	50
$40K to $60K	38	70
$60K +	42	86
Total, Canada	**37**	**63**

Guide to levels in the grid on the opposite page

Contact with the Government

High: over 45% have contacted the Government

Medium: 30% to 45% have contacted the Government

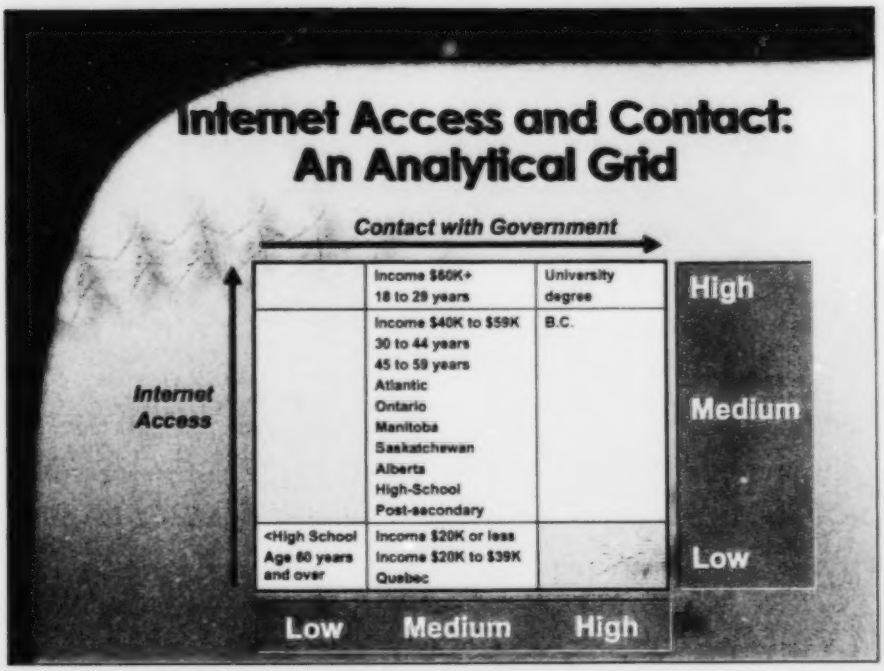
Low: less than 30% have contacted the Government

Internet Access

High: over 75% have Internet access

Medium: 50% to 75% have Internet access

Low: less than 50% have Internet access



- The above grid suggests that Canadians with university education, who are the most likely to have contact with the Government and to have high rates of Internet access, will be relatively easier to communicate with and serve in the Internet age. Canadians with community college, some university or completed high school education have levels of contact and Internet usage close to the national average.

- Canadians aged 60 and over and persons with less than high school education may be the most difficult for governments to communicate with and serve in the Internet age, since both groups have relatively lower levels of Internet access and rates of contact with government.

Access to the Internet: Fall 2000 and Winter 2001 Total: By Education, Age and Province/Region

Response to "Do you have access to the Internet?"

By education: % responding "yes"

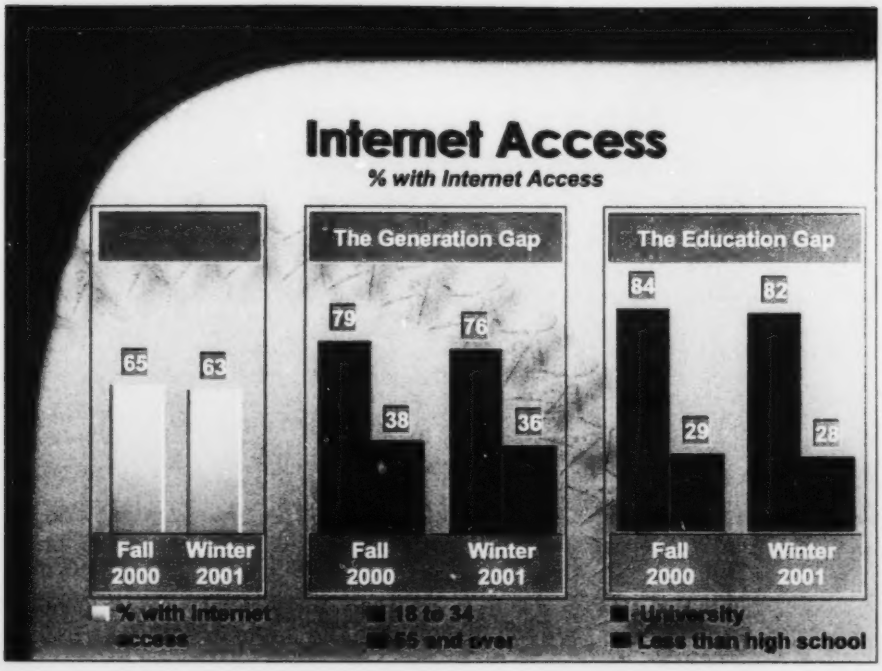
Level of Education	Fall 2000 %	Winter 2001 %
< High school	29	28
High school	55	52
Post-secondary	69	72
University degree	84	82
Total, Canada	**65**	**63**

By age: % responding "yes"

Age	Fall 2000 %	Winter 2001 %
18 to 34	79	76
35 to 54	71	73
55 and over	38	36
Total, Canada	**65**	**63**

By province: % responding "yes"

Province/Region	Fall 2000 %	Winter 2001 %
British Columbia	71	73
Alberta	70	67
Saskatchewan	59	56
Manitoba	58	57
Ontario	70	70
Quebec	55	52
Atlantic	62	54
Total, Canada	**65**	**63**



- Despite the exceptional growth in Internet access in the past few years, we see for the first time a levelling off.
- As a result, the gap between older and younger Canadians may remain wide. While 76% of young adults currently have access, only 36% of persons 55 and over do.
- Similarly, the gap between university-educated Canadians and those with less education may remain.
- For this reason, although Government On-Line has great potential in many areas, traditional methods of service delivery and information dissemination will remain important.

Intentions to Adopt the Internet

*"How likely are you to use the Internet in the next twelve months? Are you very likely, somewhat likely, not very likely, or not at all likely?" (Asked only of persons with **no** Internet access.)*

By province/region

Response	B.C. %	Alta. %	Sask./Man. %	Ont. %	Que. %	Atl. %	Canada %
Very/ Somewhat likely	36	32	25	27	27	34	**29**
Not very/ Not at all likely	64	66	74	73	71	66	**70**

By gender

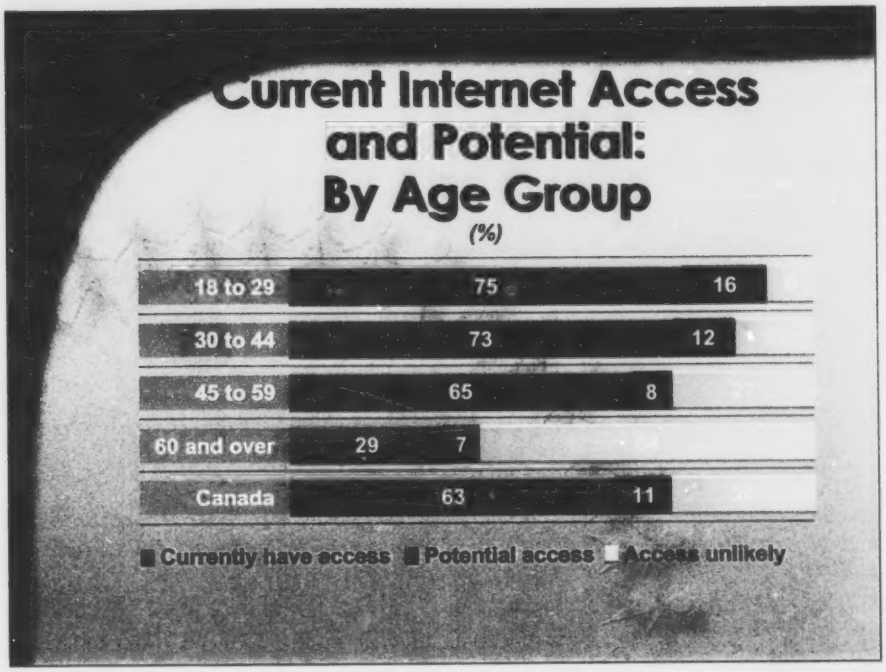
Response	Men %	Women %	Canada %
Very/Somewhat likely	27	31	**29**
Not very/Not at all likely	72	69	**70**

By age group

Response	18 to 29 %	30 to 44 %	45 to 59 %	60 and over %	Canada %
Very/Somewhat likely	62	46	23	10	**29**
Not very/Not at all likely	38	54	76	89	**70**

By education

Response	< High school %	High School %	Post-secondary %	University degree %	Canada %
Very/Somewhat likely	13	27	41	40	**29**
Not very/Not at all likely	85	73	58	59	**70**



- The fact that growth in access has levelled off does not necessarily point to zero growth in the future. Canada's Internet population has the potential for further growth: of the 37% of Canadians who do not yet have access, some three in ten indicate that they might use the Internet in the next 12 months.

- Absolute growth would likely be greatest in the 18 to 29 and 30 to 44 age groups. These results suggest that a large number (64%) of Canadians aged 60 and over who do not have access to the Internet apparently have no intention of acquiring it in the near future.

- Growth in Internet access would also be above average in British Columbia, among women and among persons with college or university education (see preceding page). Note that the greatest absolute growth will take place among segments of the population that already have high levels of access.

Visits to Government of Canada Web Sites

"Have you visited any Government of Canada Web sites in the past three months?"

By province/region

Response	B.C. %	Alta. %	Sask./Man. %	Ont. %	Que. %	Atl. %	Canada %
Yes	42	42	39	46	44	43	**44**
No	48	52	58	52	54	50	**52**
Don't know	9	6	3	2	2	6	**4**

By age group

Response	18 to 29 %	30 to 44 %	45 to 59 %	60 and over %	Canada %
Yes	48	46	44	27	**44**
No	50	51	50	66	**52**
Don't know	3	3	6	7	**4**

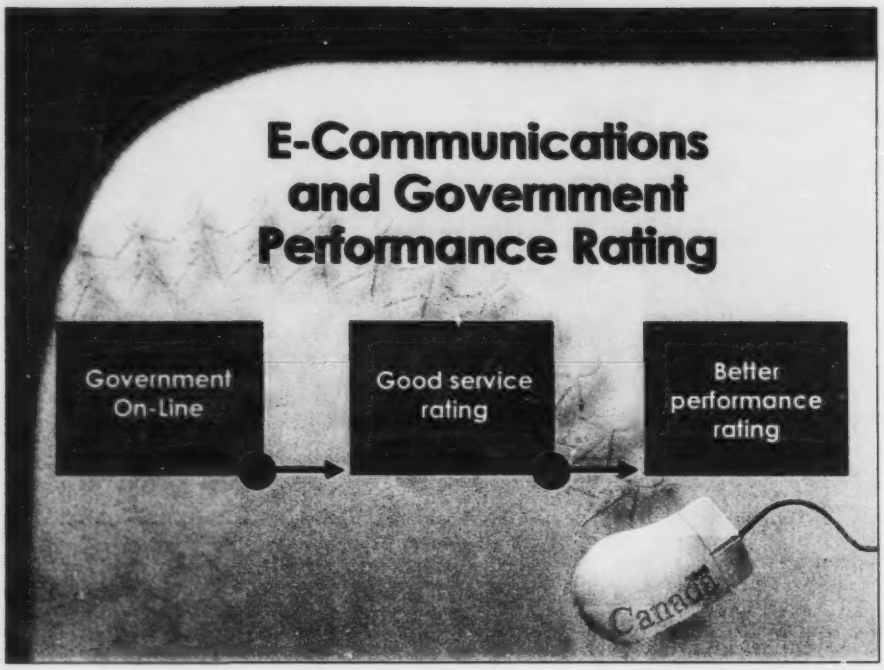
By education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Canada %
Yes	27	39	44	49	**44**
No	57	57	53	47	**52**
Don't know	16	5	3	4	**4**

Visits to Government Web Sites and Government Service

"Have you visited any Government of Canada Web sites in the past three months?" ***AND*** *"And how do you rate the overall quality of the service or information you received? Please use a 7-point scale where 1 means very poor, 7 means very good and 4 means neither good nor poor."*

Response	Yes %	No %
Good service (5,6,7)	62	56
Neutral (4)	17	21
Poor service (1,2,3)	21	23



- A significant number (44%) of Internet users visited a Government of Canada Web site during the three months prior to the survey (see preceding page).
- While visits to government Web sites come fairly evenly from across the regions of the country, use of these Web sites is highest among university- and college-educated people and among Canadians under 45. Internet access in these groups, as we have seen, is well above the national average.
- Those persons who had visited a Government of Canada Web site gave the Government moderately higher ratings for service than those who had not (see last table on preceding page).
- The focus therefore shifts to the role of Government On-Line in improving the Government's service rating and, ultimately, the overall relationship between the Government and Canadians.

Government On-Line and Innovation: Agreement by Internet Access, Age, Education, and Region

Response to "Putting Government of Canada programs and services and information on-line makes Government more innovative in general."

By Internet access

Response	Internet access %	No Internet access %	Total %
Agree	84	69	78
Disagree	15	25	19
Don't know	--	6	2
Total	100	100	100

By age

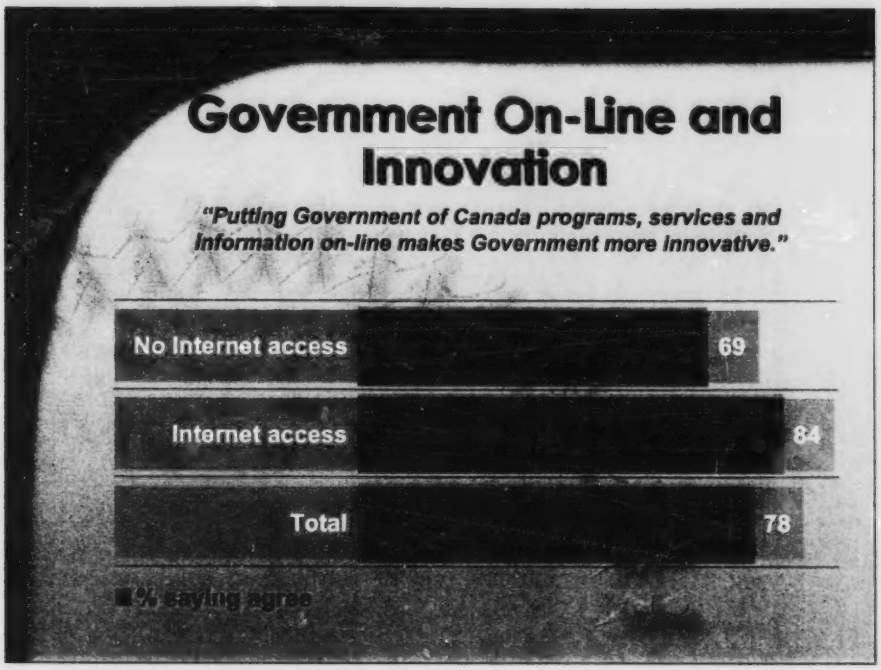
Response	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Total %
Agree	91	85	75	60	78
Disagree	9	15	23	33	19
Don't know	--	1	2	7	2
Total	100	100	100	100	100

By education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Total %
Agree	73	78	81	78	78
Disagree	21	21	16	21	19
Don't know	6	1	3	1	2
Total	100	100	100	100	100

By region

Response	Atl. %	Que. %	Ont. %	Man./Sask. %	Alta. %	B.C. %	Total %
Agree	81	80	77	77	75	80	78
Disagree	16	17	21	20	22	19	19
Don't know	3	3	2	3	1	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100



- Canadian expectations of Government On-Line are strongly positive. A large majority (78%) of Canadians believe that putting programs, services and information on-line will make the Government more innovative. A majority of both those with Internet access and those without believe this to be the case. Moreover, agreement with this statement is high among Canadians of all age groups, from all educational backgrounds and from all regions.

- This finding is important because, as shown earlier, only 28% of Canadians would describe current government service as innovative, making this the lowest rated of the six aspects of service mentioned.

Government On-Line and Interacting with Canadians: Agreement by Internet Access, Age, Education, and Region

Response to "Putting Government of Canada programs and services and information on-line improves the way Canadians interact with Government."

By Internet access

Response	Internet access %	No Internet access %	Total %
Agree	85	65	77
Disagree	14	29	20
Don't know	–	6	2
Total	100	100	100

By age

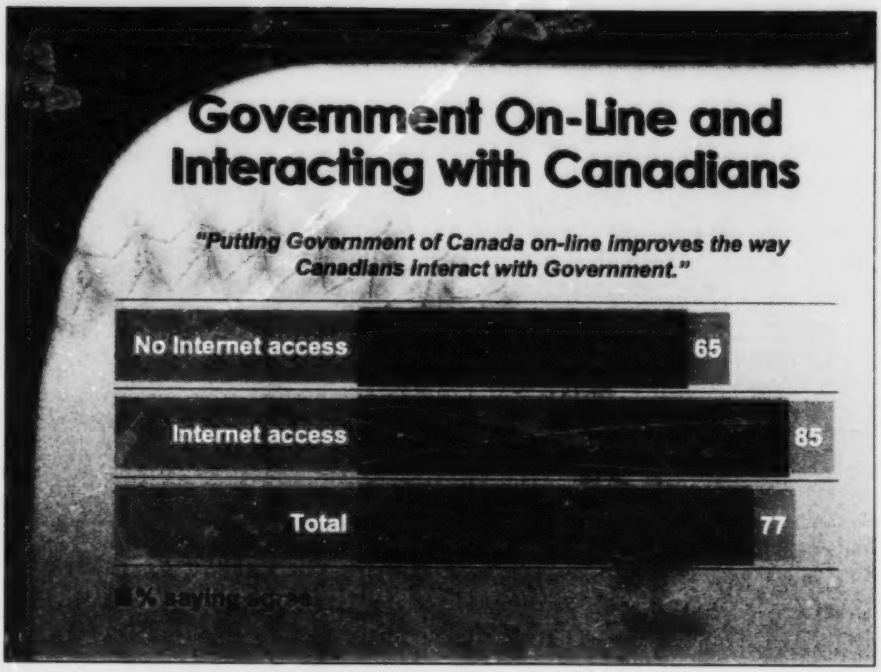
Response	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Total %
Agree	87	84	76	60	77
Disagree	12	15	23	32	20
Don't know	–	1	1	8	2
Total	100	100	100	100	100

By education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Total %
Agree	67	76	79	83	77
Disagree	24	22	20	16	20
Don't know	9	2	1	1	2
Total	100	100	100	100	100

By region

Response	Atl %	Que %	Ont %	Man./Sask %	Alta %	B.C. %	Total %
Agree	77	79	78	75	78	77	77
Disagree	20	18	20	19	18	22	20
Don't know	3	3	2	4	4	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100



- Canadians also believe that Government On-Line will improve the overall relationship between the Government and citizens. As before, an overwhelming majority (77%) are of this opinion.

- Again, this view is widely held by both persons with Internet access and those without, and persons in every age group, from every educational level and in every region.

Priorities for On-line Services: Demographic Groups and Regions/Provinces with Above Average Demand

"I am now going to read you a list of two services that might eventually be offered by the Government of Canada over the Internet and I would like you to tell me which one you feel you would be most likely to use."

Education: University degree

- Voting in an election (55%)
- Applying for a passport (52%)

Education: Less than high school

- Applying for Canada Student Loan (33%)
- Applying for Employment Insurance (34%)
- Applying for Old Age Supplement (30%)

Age: 60 years and over

- Applying for Old Age Supplement (33%)
- Participating in a government survey (65%)
- Registering opinions (65%)

Age: 18 to 29

- Applying for Canada Student Loan (47%)
- Applying for Employment Insurance (36%)
- Reserving site in national park (47%)
- Applying to the Public Service (45%)

Income: $60K and over

- Filing income taxes (66%)
- Applying for passport (55%)

Income: Less than $20K

- Applying for Employment Insurance (36%)

British Columbia

- Reserving site in national park (48%)

Alberta

- Reserving site in national park (49%)
- Voting in an election (61%)
- Participating in a government survey (65%)
- Registering opinions (65%)

Saskatchewan and Manitoba

- Registering opinions (62%)

Ontario

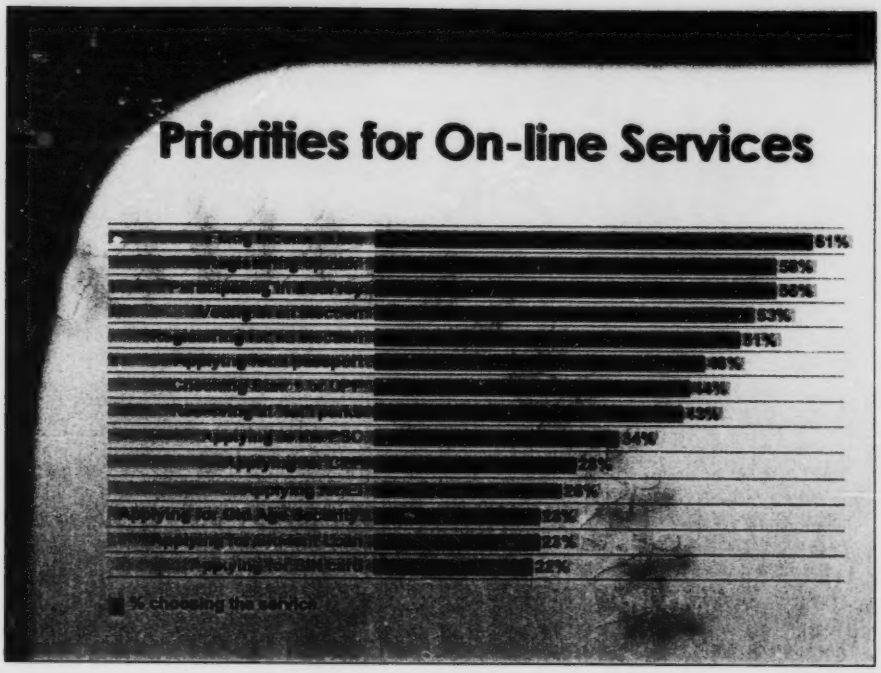
- None

Quebec

- Applying for Canada Student Loan (31%)
- Applying for Employment Insurance (41%)
- Applying for the Quebec Pension Plan (33%)
- Applying for Old Age Supplement (29%)
- Applying for a Social Insurance Number (32%)

Atlantic

- Applying to the Public Service (41%)



- We asked respondents with Internet access to rate the priority of services that might eventually be offered on-line. Filing income taxes was chosen as the priority by 61%. Demand for this service is high in all regions.

- Following are opportunities to provide feedback to the Government, for example by responding to surveys and participating in the political process by voting. Only slightly further down the list are program-related activities, such as checking Canada Pension Plan (CPP) status and reserving at national parks.

- The demand for services varies according to different demographic categories and regions or provinces (see preceding page).

- Noteworthy trends are the high demand for program-related transactions among young adults, people with less than high school education, and Quebecers. There is high interest in Alberta in electronic participation in the political process.

Priorities for On-line Information: Demographic Groups and Regions/Provinces with Above Average Demand

"I am now going to read you a list of two services that might eventually be offered by the Government of Canada over the Internet and I would like you to tell me which one you feel you would be most likely to use."

Education: University degree

- None

Education: Less than high school

- Job search (61%)

Age: 60 years and over

- Weather (59%)

Age: 18 to 29

- Education-related (62%)
- Career-related (65%)
- Job search (69%)

Income: $60K and over

- None

Income: Less than $20K

- Career-related (62%)
- Job search (69%)

British Columbia

- None

Alberta

- None

Saskatchewan and Manitoba

- Weather (58%)

Ontario

- None

Quebec

- E-mail government employee (61%)
- Career-related (62%)

Atlantic

- Weather (68%)

Men

- Business-related (55%)
- Weather (55%)

Women

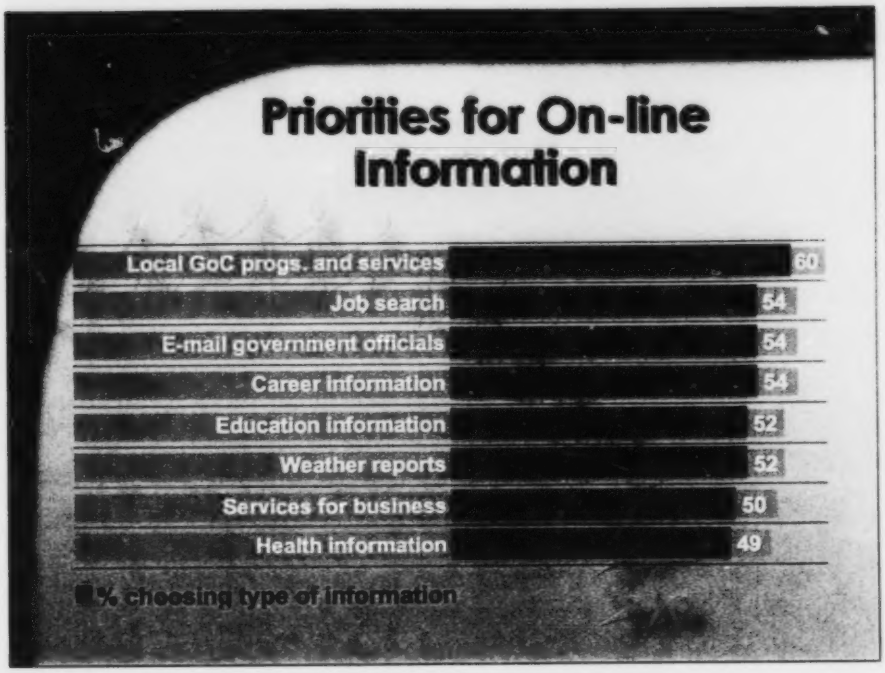
- Lifestyle and health-related (53%)
- Government of Canada services available in the community (65%)

Urban

- Career-related (57%)

Rural

- Weather (59%)



- We then asked respondents with Internet access to rate the priority of certain types of information. We found relatively high demand for on-line information. Canadians are above all interested in Government of Canada programs and services in their community (chosen by 60%).

- There is also high demand for many other types of information, including job searches and information on careers, education, weather and services for business. Many Canadians (54%) want to be able to e-mail government officials directly to make enquiries.

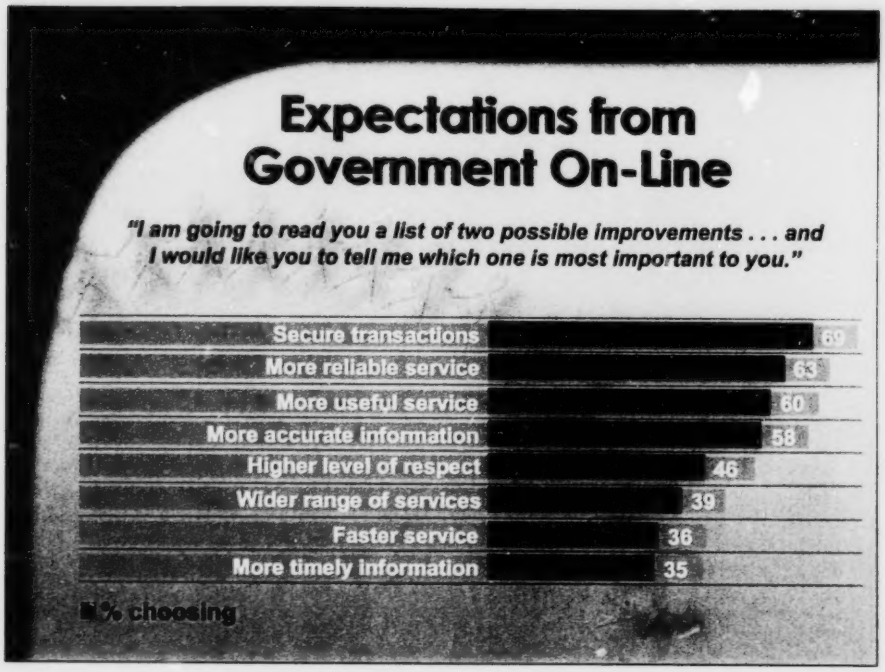
- There is a great deal of interest in community-related information everywhere in the country. The table on the opposite page also shows an above-average demand for information among demographic groups and provinces/regions.

- Noteworthy trends here are the high level of interest in education, job and career information among young adults, and the high level of interest among women in programs and services available in the community.

Expectations From Government On-Line: By Internet Access

"I am going to read you a list of two possible improvements . . . and I would like you to tell me which one is most important to you personally."

Improvement	Internet access %	No Internet access %	Total %
Ensuring transactions where the privacy of people like yourself is secure	71	68	69
Providing more reliable services to Canadians	62	65	63
Providing more useful services to Canadians	60	60	60
Providing more accurate information	60	54	58
Providing a higher level of respect for people like yourself	41	55	46
Providing better access to information	46	39	44
Providing a level of service as good as that of the private sector	42	39	40
Providing a wider range of services to Canadians	40	37	39
Providing faster service to Canadians	37	34	36
Providing more timely information	34	35	35



- When asked to prioritize their expectations of Government On-Line, respondents cited ensuring secure transactions as the most important (69%).

- Quality of service and information represents a second tier of priorities. Canadians rate highly the importance of reliable service (63%), useful services (60%) and accurate information (58%).

- Timely information and speed of service are inherent strengths of the Internet and, consequently, strengths of Government On-Line. Conversely, they are the perceived weaknesses of traditional service delivery. Thus, Government On-Line has the potential to boost service delivery ratings.

- Canadians without Internet access tend to rate a higher level of respect much more highly than do those with access.

Willingness To Send Personal Information via the Internet To Access Government On-line Services

"If you wanted to get a service from the Government of Canada over the Internet, which of the following types of information would you be willing to send over the Internet to get this service?"

By Internet access

Type of information	Internet access (%)	No Internet access (%)	Total, Canada (%)
Home address	79	51	**68**
Personal health info.	57	36	**49**
SIN number	44	23	**36**
Credit card number	24	4	**16**
Bank account number	15	5	**12**

By gender

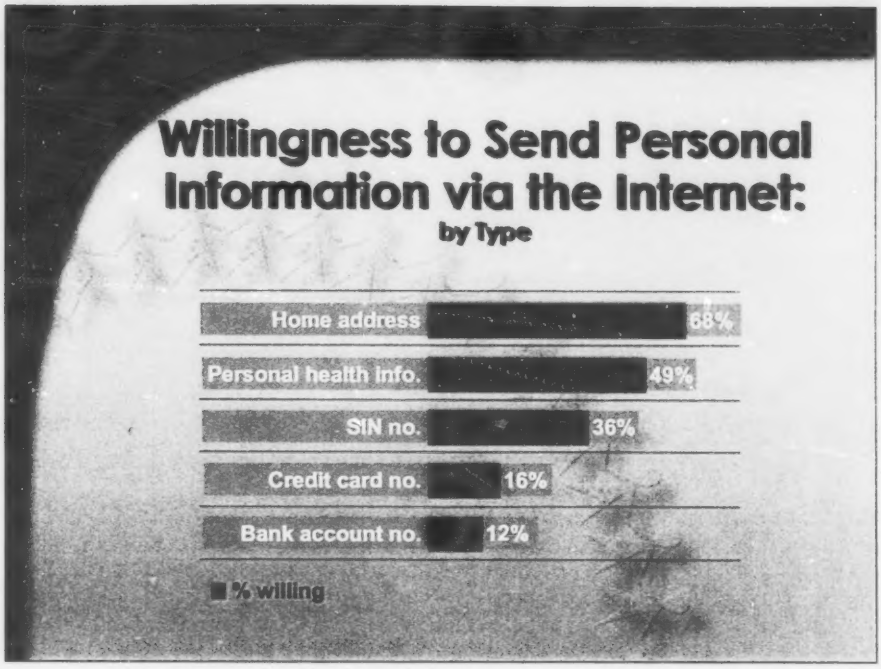
Type of information	Men (%)	Women (%)	Total, Canada (%)
Home address	76	61	**68**
Personal health info.	51	47	**49**
SIN number	45	28	**36**
Credit card number	21	12	**16**
Bank account number	15	8	**12**

By age

Type of information	18-29 (%)	30-44 (%)	45-59 (%)	60 + (%)	Total, Canada (%)
Home address	76	73	69	54	**68**
Personal-health info.	67	53	42	54	**49**
SIN number	41	40	34	29	**36**
Credit card number	27	19	14	4	**16**
Bank account number	19	13	9	6	**12**

By education

Type of information	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Total, Canada %
Home address	51	62	69	80	**68**
Personal health info.	43	45	51	53	**49**
SIN number	26	29	36	48	**36**
Credit card no.	7	9	16	27	**16**
Bank account no.	10	7	11	18	**12**



- Canadians are still very reluctant to send most types of personal information over the Internet in order to engage in personal transactions. A bare majority are willing to divulge their home address and personal health information, and relatively few would divulge financial information such as credit card or bank account numbers.

- Even among persons with Internet access, fewer than half would be willing to give their personal identification numbers. Canadians with no Internet access are even less willing to do so (see preceding page).

- Willingness to disclose personal identifiers is also much lower among women, older Canadians and persons with less than high school education. A majority of persons aged 60 and over (54%) would be willing to give personal health information over the Internet.

Importance of Traditional Delivery Methods: By Internet Access, Age, and Region

"If the Government of Canada had a secure Web site to guarantee that your personal information remains confidential, would you use this Web site to obtain government services, or use other methods, such as mail or telephone?"

By Internet access

Response	Internet access %	No Internet access %	Total %
Web site	64	24	49
Other methods	34	72	49
Neither/Don't know	2	4	2
Total	100	100	100

By age

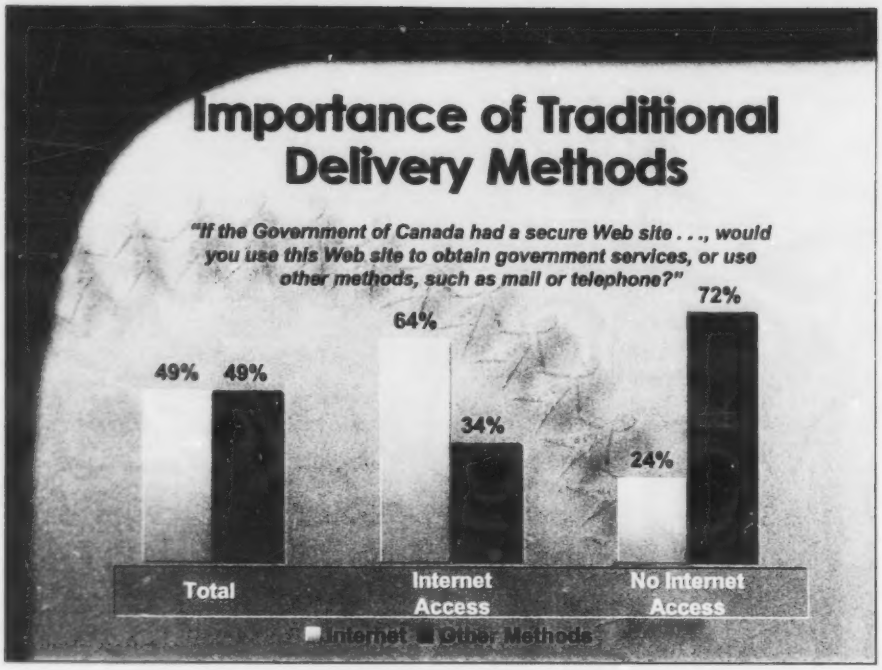
Response	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Total %
Web site	63	61	46	21	49
Other methods	37	37	52	74	49
Neither/Don't know	--	2	2	5	2
Total	100	100	100	100	100

By education

Response	< High school %	High school %	Post-secondary %	University degree %	Total %
Web site	26	41	51	65	49
Other methods	71	57	47	33	49
Neither/Don't know	3	2	1	2	2
Total	100	100	100	100	100

By region

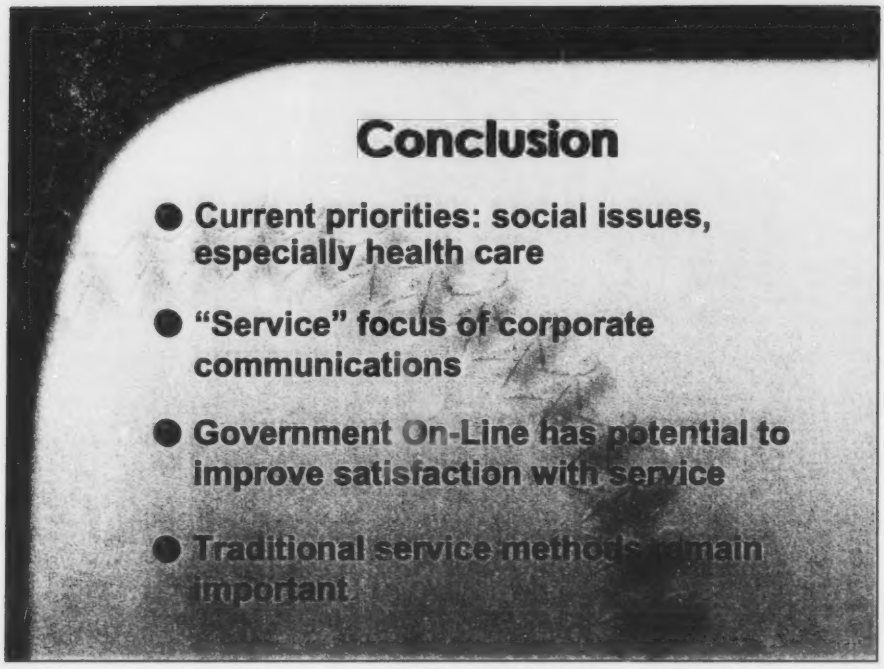
Response	Atl. %	Que. %	Ont. %	Man./Sask. %	Alta. %	B.C. %	Total %
Web site	47	44	51	46	53	52	49
Other method	50	53	47	52	47	44	49
Neither/Don't know	3	3	2	2	--	2	2
Total	100	100	100	100	100	100	100



- Despite the importance of ensuring security, this survey found that, even if concerns about security were met, many Canadians would still prefer traditional methods of obtaining services from the Government. While 64% of those Canadians with Internet access are prepared to use secure Web sites, a strong majority of those without access (72%) would prefer more traditional methods of service delivery.

- Traditional methods of service delivery are also strongly favoured by Canadians 60 and over (74%), persons with less than high school education (71%) and Quebecers (53%) (see preceding page).

- However, a majority of Canadians under 45 and those with post-secondary or university education would use a secure Web site for on-line transactions.



- Canadians want the Government to focus on social issues, particularly health care, children and education.
- Although they are concerned with social issues, they believe the Government in its new mandate will focus primarily on economic issues.
- In the event of an economic slowdown, Canadians will become more concerned with economic issues, particularly jobs, unemployment and economic management.
- Increased contact with the public and high quality service are important factors that can contribute to a better long-term relationship between the Government and citizens. Given that the Internet has so far made a positive impact on the delivery of service to the public, Government On-Line has the potential to improve the quantity and quality of contacts between the Government and the public.
- Canadians have positive expectations of Government On-Line. They place a high priority on reliable service and accurate information through the Internet, but most of all, they expect the Government to provide a high level of security and privacy. Consequently, most Canadians are still reluctant to divulge confidential personal data in electronic transactions with the Government.
- Finally, while many Canadians are ready to embrace Government On-Line, many are not ready to start using the Internet, let alone conduct transactions electronically. Traditional methods of contact – telephone, mail and in-person visits – will be important vehicles of communication and service delivery in parallel with the increasing role of the Internet for some time to come, especially for those segments of the Canadian public that are not yet on-line.

The Survey (Wave VIII)

- Total sample – 4, 950 adults aged 18 and over
- Maximum margin of error for the total sample for Canada at a 95% confidence interval: 1.4%
- Over-sampling done in Saskatchewan, Manitoba, Newfoundland, and Prince Edward Island
- Interviewing conducted by telephone by the firms Ipsos-Reid and GPC Communications between January 15 and January 31, 2001

Total Interviews by Ipsos-Reid and GPC Communications

	Actual percentage of Canada's population	Proportion of sample in relation to proportion of Canada's population	Number of interviews conducted	Maximum margin of error	Over-sampling (number of persons)
B.C.	12.1	649	450	+/-4.7%	
Alta.	9.3	458	400	+/-5%	
Sask.	3.6	177	322	+/-5.6%	145
Man.	4.1	196	325	+/-5.5%	129
Ont.	37.8	1856	1301	+/-2.8%	
Que.	25.3	1222	1100	+/-3.0%	
N.B.	2.6	125	125	+/-8.9%	
N.S.	3.0	151	125	+/-8.9%	
P.E.I.	.4	26	402	+/-5.0%	376
Nfld.	1.8	94	400	+/-5.0%	306
(Atl.)	(7.8)	(396)	(1102)	+/-(3.0%)	(682)
TOTAL	100	4954	4950	+/-1.4%	

Interviews by GPC Communications

	Actual percentage of Canada's population	Proportion of sample in relation to proportion of Canada's population	Number of interviews conducted	Maximum margin of error	Over-sampling (number of persons)
B.C.	12.1	340	200	+/-7.1%	
Alta.	9.3	245	200	+/-7.1%	
Sask.	3.6	92	222	+/-6.7%	130
Man.	4.1	100	225	+/-6.7%	125
Ont.	37.8	978	501	+/-4.5%	
Que.	25.3	630	500	+/-4.5%	
N.B.	2.6	64	75	+/-11.5%	
N.S.	3.0	80	75	+/-11.5%	
P.E.I.	.4	17	302	+/-5.8%	285
Nfld.	1.8	52	300	+/-5.8%	248
(Atl.)	(7.8)	(213)	(752)	+/-(3.6%)	
TOTAL	100	2598	2600	+/-2.0%	+/-

Interviews by Ipsos-Reid

	Actual percentage of Canada's population	Proportion of sample in relation to proportion of Canada's population	Number of interviews conducted	Maximum margin of error	Over-sampling (number of persons)
B.C.	12.1	309	250	+/-6.3%	
Alta.	9.3	231	250	+/-7.1%	
Sask.	3.6	85	100	+/-10.0%	15
Man.	4.1	96	100	+/-10.0%	4
Ont.	37.8	878	800	+/-3.5%	
Que.	25.3	592	600	+/-4.1%	
N.B.	2.6	61	50	+/-14.1%	
N.S.	3.0	71	50	+/-14.1%	
P.E.I.	.4	9	100	+/-10.0%	91
Nfld.	1.8	42	100	+/-10.0%	58
(Atl.)	(7.8)	(183)	(300)	+/-(5.8%)	(108)
TOTAL	100	2356	2350	+/-2.1%	

Enquête sur les communications

À l'écoute des Canadiens

Hiver 2001

Bureau d'information du Canada

Canada Information Office

Enquête sur les communications

Communications Survey

À l'écoute des Canadiens

Hiver 2001

Dans la présente publication, les termes du genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

Publié par le Bureau d'information du Canada, le 28 février 2001

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec la Direction générale de la recherche et de l'analyse, au (613) 992-6906

N° de catalogue : PF4-7/2001-1

ISBN : 0-662-65639-3

Table des matières

Introduction	4
Sommaire	5
Situation actuelle, attentes et scénarios	8
Communications	30
Services offerts au public	38
Rôle de l'Internet dans les services offerts au public	50
Rôle du gouvernement en direct dans les services offerts au public	56
Conclusion	72
Méthodologie	73

Introduction

Le Bureau d'information du Canada (BIC) a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens. Ainsi, le BIC favorise de meilleures communications de la part du gouvernement du Canada dans son ensemble et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Le Bureau d'information du Canada poursuit ses sondages d'opinion publique afin de déterminer ce que les Canadiens pensent des priorités sur lesquelles se fondent les politiques publiques, et comment ils évaluent la façon dont le gouvernement les sert en fonction de ces priorités.

Ces sondages servent à appuyer les services du gouvernement en examinant comment les Canadiens y ont accès et comment ils se renseignent auprès du gouvernement, et en mesurant leur taux de satisfaction. Ils servent également à établir le lien qui existe entre le contact avec le gouvernement, le taux de satisfaction à l'égard des services et la perception globale que l'on se fait du gouvernement.

Le sondage de l'hiver 2001 s'intéresse particulièrement aux services fournis au public par l'intermédiaire de l'Internet, en examinant attentivement les priorités des Canadiens en ce qui a trait aux services et à l'information en ligne. L'importance de la sécurité électronique est également abordée. Ce sondage contribue au projet de gouvernement en direct, dont le but est de faire du gouvernement du Canada l'administration la plus branchée au monde d'ici 2004.

Ces résultats découlent de notre analyse des plus récentes études de suivi sur les communications gouvernementales. Le Groupe Ipsos-Reid et la firme GPC Communications ont sondé 4 950 adultes d'un peu partout au Canada, du 15 au 31 janvier 2001.

Sommaire

Les enjeux sociaux restent l'une des plus grandes préoccupations du public, surtout les soins de santé. À l'opposé, les questions économiques sont la préoccupation première d'une minorité de Canadiens. La santé demeure la grande priorité des Canadiens. Elle est également considérée comme la grande priorité du gouvernement.

Les Canadiens sont certes préoccupés par les enjeux sociaux, mais ils estiment que le gouvernement s'intéressera davantage aux questions économiques au cours de son nouveau mandat.

Les Canadiens voient l'avenir du pays et le leur avec optimisme. Leurs priorités sont ancrées dans cette perspective positive.

Si toutefois l'économie venait à connaître un ralentissement, les Canadiens seraient vraisemblablement plus préoccupés par les questions économiques, notamment le chômage, que par les enjeux sociaux.

En ce qui a trait aux communications, le gouvernement a encore de la difficulté à rejoindre une partie de la population. Les personnes les moins au courant des programmes, services ou initiatives les plus récents sont généralement celles qui n'ont pas fait d'études secondaires, qui ne font pas partie de la population active et qui gagnent moins de 20 000 $ par an. Elles sont aussi les plus susceptibles d'être peu alphabétisées.

Le rôle du service au public dans l'ensemble des relations entre le gouvernement et les citoyens est de la plus haute importance. La qualité du service et le taux de satisfaction général à l'égard du gouvernement sont étroitement liés. La majorité des Canadiens qui communiquent avec le gouvernement pour obtenir des services ou des renseignements apprécient ces contacts. De plus, les Canadiens qui ont communiqué récemment avec le gouvernement manifestent un taux de satisfaction généralement plus élevé pour les divers aspects de l'ensemble des services gouvernementaux. Cela dit, les programmes et services gouvernementaux restent mal connus.

Parmi les facteurs contribuant à l'impression que l'on peut se faire des services gouvernementaux, le principal et le plus déterminant est celui de la fiabilité des services.

Comme nous l'avons dit précédemment, la perception des services gouvernementaux est particulièrement favorable parmi les Canadiens qui ont eu des contacts avec le gouvernement. Le *mode* de contact joue également un rôle important. Les Canadiens qui se sont fait servir en personne sont relativement plus satisfaits que ceux et celles qui ont eu recours à des moyens plus impersonnels comme le téléphone ou la poste. Le taux de satisfaction est également plus élevé chez les Canadiens qui sont passés par l'Internet, ce qui nous permet de croire que l'adoption de ce mode de communication peut avoir des répercussions importantes sur la perception de la qualité du service et de l'information fournis.

Par contre, l'accès à l'Internet est resté stable depuis plusieurs mois. De plus, l'écart entre la portion de la population qui a adopté d'emblée l'Internet et celle qui ne l'a pas fait (c.-à-d. les Canadiens plus instruits et ceux qui le sont moins) semble rester aussi grand. Malgré une certaine possibilité de croissance, une vaste portion de la population, beaucoup plus vieille et n'ayant pas fait d'études secondaires, ne montre aucune disposition à adopter l'Internet. Ces personnes représenteront un défi pour les communicateurs du gouvernement à l'ère de l'Internet, non seulement à cause du faible usage qu'elles font de ce moyen de communication, mais aussi parce qu'elles ont carrément moins tendance à contacter le gouvernement.

Exception faite de ces écarts, une grande majorité de Canadiens entretiennent des attentes positives à l'égard de l'Internet et du gouvernement en direct qui devraient, selon eux, améliorer l'ensemble des interactions entre le gouvernement et les citoyens. Ils s'attendent en particulier à ce que le gouvernement devienne plus novateur. Comme l'indique le présent rapport, l'innovation est perçue comme un point faible de la capacité qu'a le gouvernement d'offrir des services.

Les Canadiens ayant accès à l'Internet se disent très intéressés à utiliser les services en ligne du gouvernement pour remettre leurs rapports d'impôts ainsi que pour participer à l'élaboration des politiques et au processus politique en tant que tel. La demande concernant les transactions liées aux programmes tend à être plus forte chez certains groupes, comme les jeunes adultes.

L'utilisation des services en ligne du gouvernement suscite un vif intérêt lorsqu'il s'agit d'accéder à divers types d'information. Les renseignements sur les programmes et services mis à la disposition des collectivités sont ceux qui exercent le plus d'attrait, particulièrement chez les femmes. Les adultes ont également une préférence marquée pour les renseignements touchant l'éducation, la carrière et la recherche d'emploi.

D'abord et avant tout, les Canadiens s'attendent à ce que le projet de gouvernement en direct assure la sécurité et la protection de la vie privée sur les sites Web. Certains facteurs qualitatifs figurent également très haut dans la liste des attentes : la fiabilité du service et l'exactitude de l'information.

Outre le fait que les Canadiens insistent beaucoup pour que le gouvernement offre sécurité absolue et protection de la vie privée sur ses sites Web, ils sont très réticents à fournir des renseignements personnels dans leurs transactions en ligne. Rares sont ceux qui sont disposés à transmettre un numéro d'identification personnelle (p. ex. leur numéro d'assurance sociale); une faible majorité consentirait à fournir des renseignements personnels non financiers, comme leur dossier médical.

Même si l'on parvient à atténuer ces préoccupations concernant la sécurité, une portion importante de la population canadienne préférera encore recourir aux modes traditionnels pour leurs transactions : le téléphone, la poste et le contact personnel. Cette réticence se trouve encore une fois dans les portions de population les moins enclines à adopter l'Internet : les personnes très âgées et celles qui n'ont pas fait d'études secondaires.

Pour ce qui est de la perception du public quant à la capacité du gouvernement d'offrir des services et de l'information, le projet de gouvernement en direct est susceptible d'apporter à long terme de grandes améliorations. En raison du taux de satisfaction exprimé à l'égard des contacts Internet avec le public jusqu'à maintenant, le projet de gouvernement en direct semble être en mesure de répondre à la demande de services et d'information de grande qualité et de marquer des points aux chapitres de l'innovation et de la pertinence. Il y a toutefois lieu de tenir compte de l'interaction entre le gouvernement et les Canadiens très âgés, ainsi que ceux qui n'ont pas fait d'études secondaires. Étant donné que la quantité de contacts entre le gouvernement et ces portions de la population est faible, et parce que leur niveau d'utilisation de l'Internet est bas, il faudra encore recourir pendant un certain temps aux modes traditionnels de prestation des services et de transmission de l'information pour communiquer avec elles.

Enjeux prioritaires pour les Canadiens au cours des cinq prochaines années

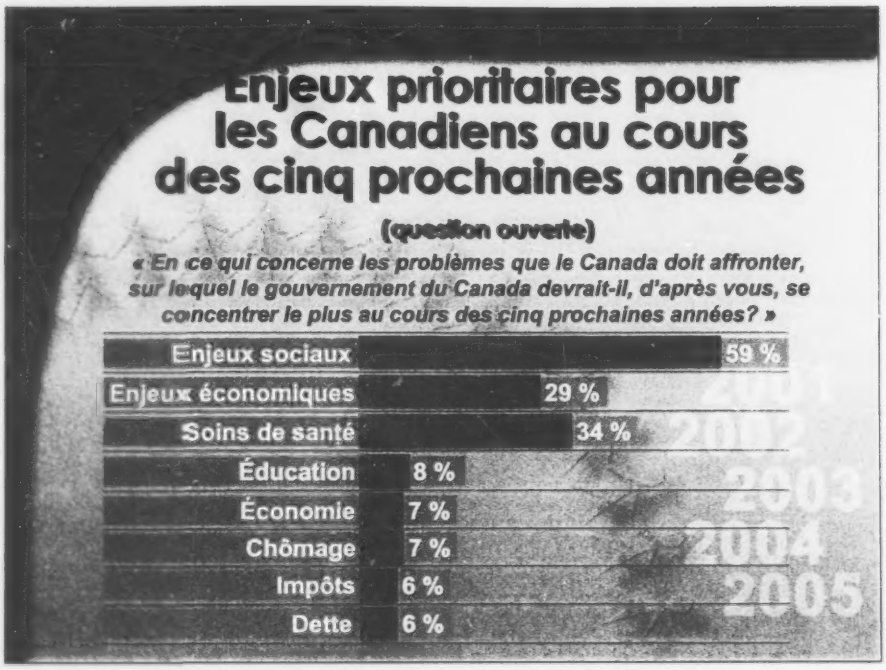
« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus au cours des cinq prochaines années? »

Les enjeux sociaux comprennent les élément suivants :

Soins de santé	34 %
Éducation et écoles	8 %
Pauvreté / Les pauvres / Aide sociale	5 %
Environnement et pollution	3 %
Contamination de l'eau	1 %
Morale	1 %
Droits de pêche des Autochtones	1 %
Autochtones	1 %
Criminalité et violence	1 %
Immigration / Réfugiés	1 %
Système juridique	1 %
Violence envers les enfants / Jeunes	1 %
Femmes et personnes âgées	1 %

Les enjeux économiques comprennent les éléments suivants :

Emplois / Chômage	7 %
Économie en général	7 %
Impôts / TPS	6 %
Dette / Déficit / Dépenses du gouvernement	6 %
Agriculture	1 %
Prix du pétrole et de l'essence	1 %
Marché boursier / Dollar canadien / Transport / Routes et infrastructure / Industrie commerciale	}1%



- À la question de savoir sur quoi le gouvernement devrait se concentrer dans les cinq prochaines années, 59 % des répondants ont parlé des enjeux sociaux et 29 %, des enjeux économiques.

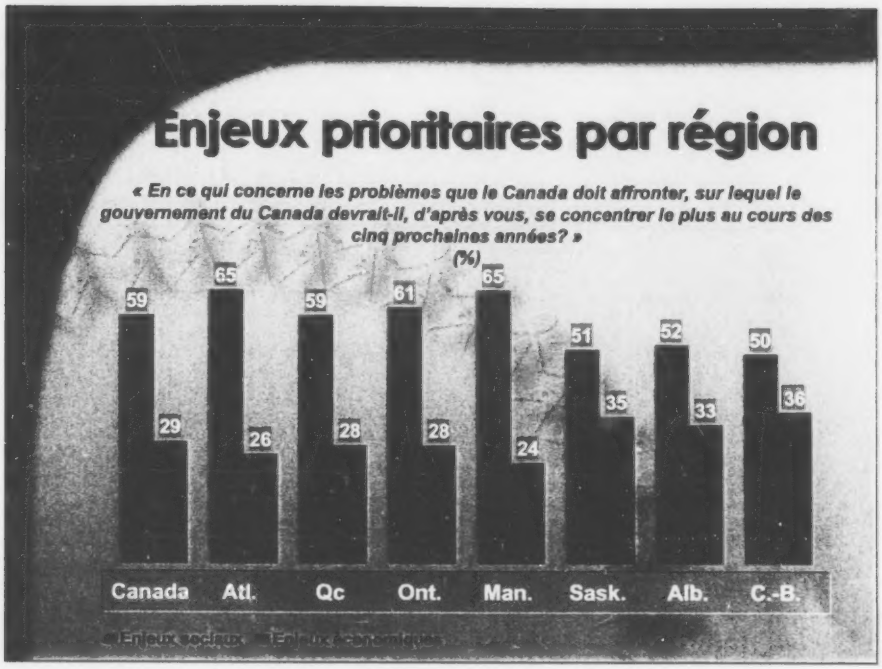
- Le dossier des soins de santé est celui qui retient le plus l'attention des Canadiens, suivi par l'éducation, l'économie, le chômage, les impôts et la dette.

Enjeux prioritaires (de l'automne 1998 à l'hiver 2001)

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus au cours des cinq prochaines années? »

	Automne 1998 %	Hiver 1999 %	Printemps 1999 %	Automne 1999 %
Sociaux	30	43	42	42
Économiques	42	37	36	34

	Hiver 2000 %	Printemps 2000 %	Automne 2000 %	Hiver 2001 %
Sociaux	54	54	51	59
Économiques	33	30	28	29

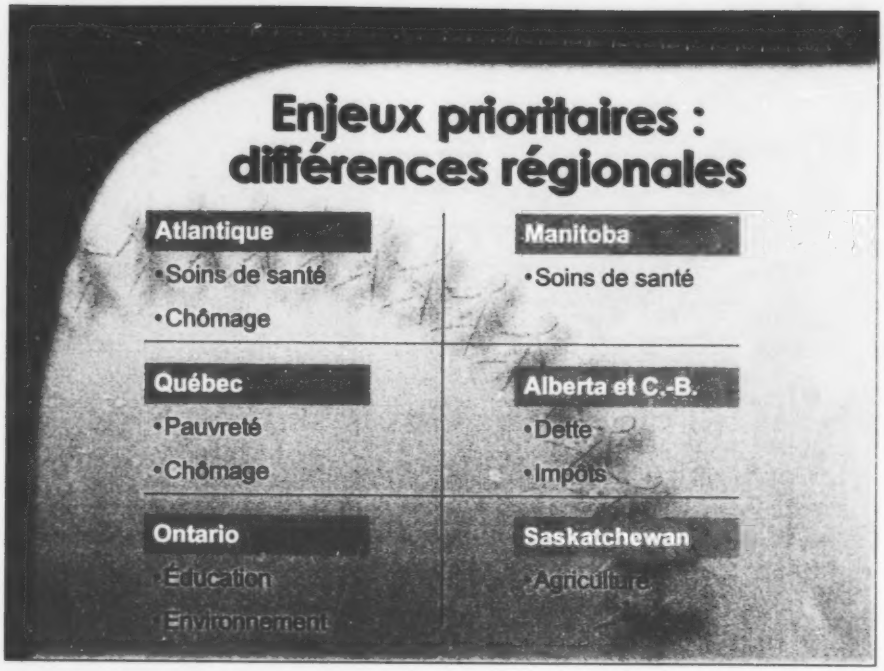


- Depuis 1999, les enjeux sociaux en général préoccupent davantage que les enjeux économiques, mais l'importance accordée à chacun varie d'une région à l'autre.

Enjeux prioritaires : différences régionales

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus au cours des cinq prochaines années? »

	Atl %	Qc %	Ont %	Man %	Sask %	Alb %	C.-B %	Canada %
Soins de santé	46	35	32	41	33	33	31	**34**
Éducation	8	6	12	6	6	7	6	**8**
Économie	3	8	7	4	7	6	7	**7**
Chômage	14	9	5	4	8	3	8	**7**
Impôts	4	4	6	8	5	9	8	**6**
Dette	4	4	6	5	4	11	9	**6**
Environnement	2	2	4	4	2	2	4	**3**
Pauvreté	4	9	6	4	2	4	2	**5**
Agriculture	0	0	0	1	10	2	0	**1**



- Tous les Canadiens se soucient des soins de santé, et pour 34 % d'entre eux il s'agit de l'enjeu prioritaire, mais c'est au Canada atlantique que le dossier préoccupe le plus fort pourcentage de citoyens (46 %). Le chômage retient aussi l'attention des résidants du Canada atlantique (14 %).

- Les résidants du Québec, de l'Ontario et du Manitoba sont également très préoccupés par les enjeux sociaux, mais ce sont les Québécois qui se soucient le plus des problèmes de pauvreté (9 %) et de chômage (9 %). L'éducation (12 %) et l'environnement (4 %) retiennent l'attention en Ontario plus que dans toute autre province canadienne. Au Manitoba, ce sont les soins de santé qui dominent les enjeux sociaux.

- Ce sont les Canadiens des provinces de l'Ouest (Saskatchewan, Alberta et Colombie-Britannique) qui se soucient le plus des enjeux économiques. En effet, les grandes préoccupations des Albertains et des Britanno-Colombiens sont la dette et les taxes, et celle des Saskatchewanais, l'agriculture (10%).

Enjeux prioritaires par groupe démographique

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus au cours des cinq prochaines années? »

Selon le sexe (%)

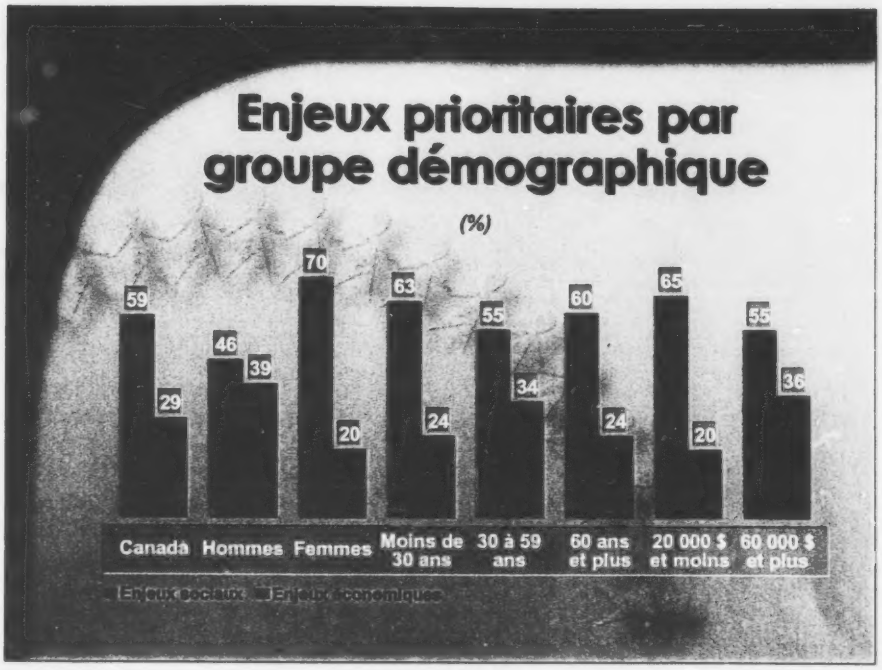
	Hommes	Femmes	Canada
Sociaux	46	70	**59**
Économiques	39	20	**29**

Selon l'âge (%)

	< 30	30-44	45-59	60 +	Canada
Sociaux	63	57	54	60	**59**
Économiques	24	33	34	24	**29**

Selon le revenu (%)

	< 20 000 $	20 000 $ à 40 000 $	40 000 $ à 60 000 $	60 000 $ et plus	Canada
Sociaux	65	63	54	55	**59**
Économiques	20	26	33	36	**29**



- Les préoccupations sociales et économiques des Canadiens varient grandement selon leur province de résidence.

- Ce sont les femmes, les Canadiens de moins de 30 ans ou de plus de 60 ans, ainsi que les personnes à faible revenu qui se préoccupent le plus des enjeux sociaux. Les enjeux économiques sont davantage une préoccupation pour les hommes, les personnes âgées de 30 à 59 ans et les Canadiens à revenu élevé.

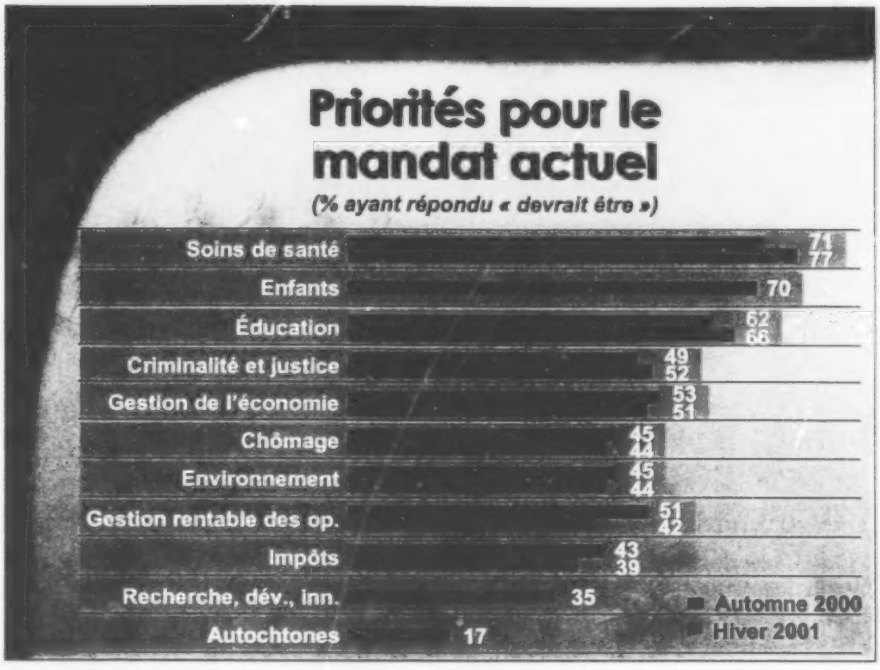
Priorités pour le nouveau mandat

« Je vais vous lire une liste de deux secteurs de priorités possibles et j'aimerais que vous m'indiquiez lequel, selon vous, devrait être considéré comme étant le plus prioritaire par le gouvernement du Canada au cours de son nouveau mandat. »

	Atl. %	Qc %	Ont %	Man %	Sask %	Alb. %	C.-B. %	Canada %
Soins de santé	86	74	79	77	76	70	74	**77**
Enfants	70	78	70	59	62	66	66	**70**
Éducation	68	64	69	62	56	64	69	**66**
Criminalité et justice	54	53	53	47	55	56	46	**52**
Gestion de l'économie	53	50	49	51	53	49	55	**51**
Chômage	43	48	45	44	45	36	38	**44**
Environnement	46	39	50	44	41	39	40	**44**
Gestion rentable des opérations	35	32	41	47	45	54	53	**42**
Impôts	39	43	33	37	45	51	42	**39**
Recherche, développement et innovation	29	40	32	40	36	33	33	**35**
Autochtones	16	12	19	20	21	20	19	**17**

Remarque sur la méthodologie : Les répondants ont été interrogés à savoir si le gouvernement devrait, au cours de son nouveau mandat, accorder davantage la priorité aux enjeux sociaux ou aux enjeux économiques. On a lu cinq paires de priorités aux répondants, qui ont dû les classer par ordre d'importance. Par exemple, on leur a demandé si le gouvernement du Canada devait se concentrer davantage sur les soins de santé ou sur les impôts.

Appelés à choisir entre les soins de santé et tout autre dossier, une moyenne de 77 % des répondants ont opté pour les soins de santé. L'avantage d'une telle question est qu'elle oblige les répondants à choisir parmi un ensemble de priorités mises en opposition. Ils doivent donc classer les enjeux par ordre de priorité, c'est-à-dire déterminer l'importance de chacun d'eux ou de chacun par rapport aux autres.



- Lorsque l'on a demandé aux répondants d'identifier à partir d'une liste pré-établie quelle devrait être la priorité du gouvernement pour son nouveau mandat, ils ont choisi les enjeux sociaux, tout particulièrement les soins de santé, les enfants, l'éducation ainsi que la criminalité et la justice.

- Un deuxième groupe de priorités est apparu, principalement axé sur l'économie, qui comprend la gestion de l'économie, le chômage, l'environnement et les impôts.

- Depuis l'automne 2000, on remarque que les préoccupations concernant les enjeux sociaux ont augmenté et celles concernant les enjeux économiques ont diminué. Au pays, la principale baisse (9 %) a trait à la gestion rentable des opérations.

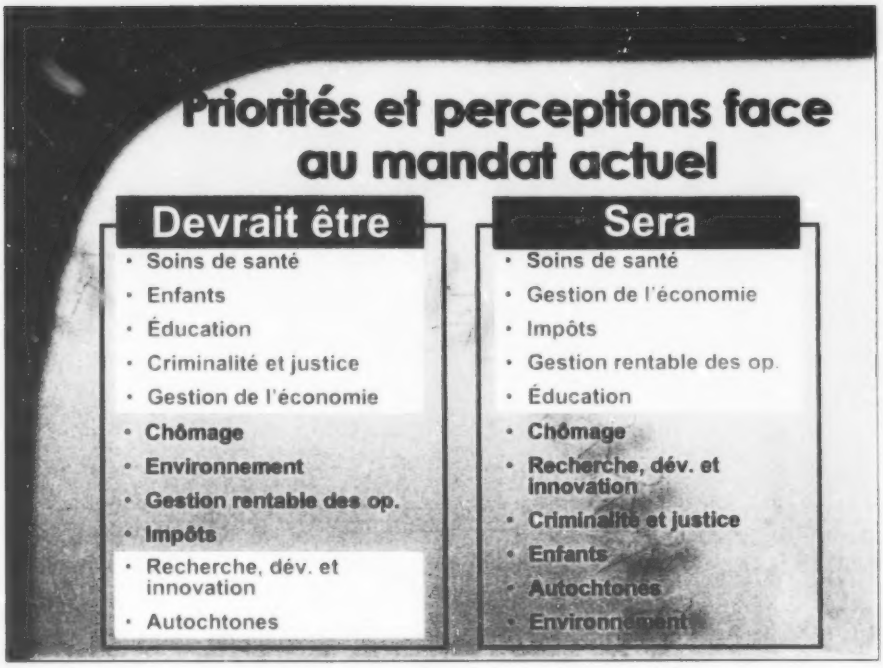
Priorités et perceptions face au mandat actuel

« Je vais vous lire une liste de deux secteurs de priorités possibles et j'aimerais que vous m'indiquiez lequel, selon vous, devrait être considéré comme étant le plus prioritaire par le gouvernement du Canada au cours de son nouveau mandat. »

« Je vais vous lire une liste de deux secteurs de priorités possibles et j'aimerais que vous m'indiquiez lequel recevra, selon vous, la plus grande priorité par le gouvernement du Canada au cours de son nouveau mandat. »

	Devrait être %	Sera (rang) %	Écart* %
Soins de santé	77	65 (1)	12
Enfants	70	35 (9)	35
Éducation	66	47 (5)	19
Criminalité et justice	52	38 (8)	14
Gestion de l'économie	51	64 (2)	-13
Chômage	44	46 (6)	-2
Environnement	44	31 (11)	13
Gestion rentable des opérations	42	50 (4)	-8
Impôts	39	62 (3)	-23
Recherche, développement et innovation	35	46 (7)	-11
Autochtones	17	32 (10)	-15

***Calcul de l'écart** : Pourcentage des répondants qui pensent que le gouvernement **devrait** se concentrer sur un dossier, moins le pourcentage de ceux qui pensent que le gouvernement se **concentrera** effectivement sur le dossier en question.



- Après avoir demandé aux Canadiens quelles devraient être les grandes priorités du gouvernement, on a cherché à savoir à quels priorités, selon eux, le gouvernement s'attardera le plus dans les faits.

- Bien que les grandes priorités des Canadiens ont trait aux enjeux sociaux (soins de santé, enfants, éducation, ainsi que criminalité et justice), ces derniers croient que le gouvernement se concentrera d'abord sur les soins de santé, puis sur la gestion de l'économie et les impôts au cours de son nouveau mandat. En général, ils s'attendent à ce que le gouvernement mette plutôt l'accent sur l'économie.

- Les plus grands écarts entre ce que les Canadiens veulent et ce qu'ils prévoient se rapportent aux enfants et aux impôts. Les enfants représentent la deuxième priorité des Canadiens, mais ceux-ci sont d'avis que les enfants se classeront à un rang bien inférieur dans l'échelle des priorités du gouvernement. (Note : cette enquête à été menée avant le discours du Trône.) Inversement, tandis que les impôts sont une priorité de moindre importance pour les Canadiens, ceux-ci croient qu'ils seront l'une des grandes priorités du gouvernement au cours de son mandat actuel.

Optimisme face à l'avenir du pays

« Globalement, en pensant à l'avenir du pays, où vous placeriez-vous sur une échelle de 1 (extrêmement pessimiste) à 7 (extrêmement optimiste), et 4 (ni optimiste ni pessimiste)? »

% ayant répondu optimiste

Automne 1998	Printemps 1999	Automne 1999	Printemps 2000	Automne 2000	Hiver 2001
51	60	61	61	60	57

Selon la province

	Atl.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.	**Canada**
Pessimiste	14	13	11	16	18	16	22	**14**
Ni l'un ni l'autre	29	33	25	33	30	23	28	**28**
Optimiste	55	54	63	50	51	60	47	**57**

Selon le sexe

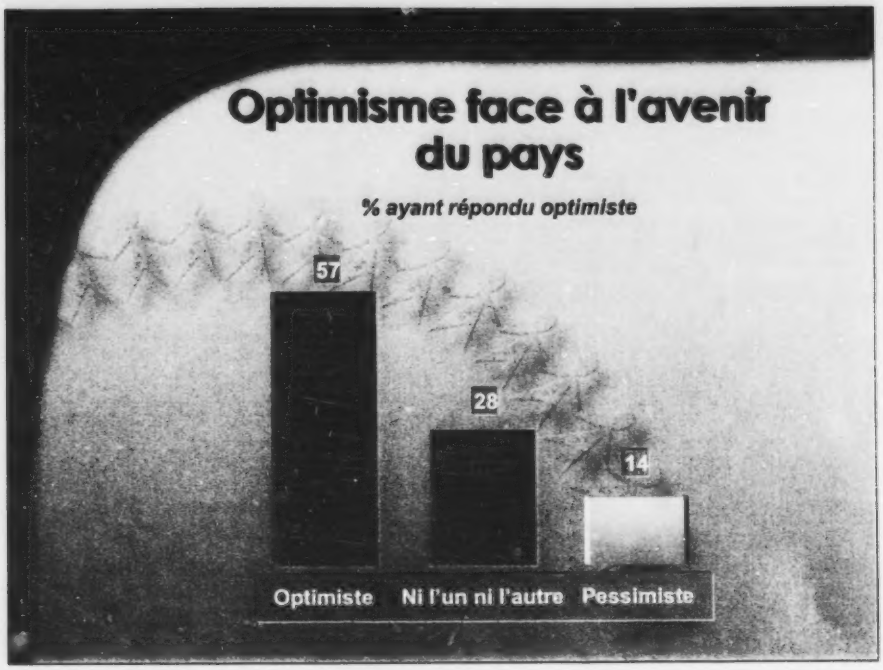
	Hommes	Femmes	**Canada**
Pessimiste	14	14	**14**
Ni l'un ni l'autre	24	31	**28**
Optimiste	60	53	**57**

Selon le revenu (en miliers de $)

	< 20 000 $	20 000 $ à 40 000 $	40 000 $ à 60 000 $	60 000 $ et plus	**Canada**
Pessimiste	15	16	15	11	**14**
Ni l'un ni l'autre	36	32	25	21	**28**
Optimiste	46	51	60	68	**57**

Selon le niveau de scolarité

	< Étu. sec.	Diplôme d'études sec.	Étu. post.	Diplôme universitaire	**Canada**
Pessimiste	17	17	16	10	**14**
Ni l'un ni l'autre	42	33	28	18	**28**
Optimiste	38	49	56	72	**57**



- À l'hiver 2001, l'enquête du BIC évaluait l'optimisme des répondants à l'égard de l'avenir du pays, et ce, dans le contexte où on parle de plus en plus d'un ralentissement économique. Les données indiquent que la majorité des Canadiens (57 %) sont optimistes et que ce sentiment se maintient à un niveau relativement stable depuis le printemps 1999.

- Les Canadiens les plus optimistes sont les diplômés universitaires (72 %), les Canadiens à revenu élevé (68 %), les résidants de l'Ontario (63 %), et les hommes (60 %).

Optimisme : avenir personnel

« En réfléchissant à votre propre avenir au plan économique au cours des 12 prochains mois, croyez-vous que votre situation s'améliorera beaucoup, s'améliorera quelque peu, ne changera pas, se détériorera quelque peu ou se détériorera beaucoup? »

Selon la province (%)

	Atl.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.	**Canada**
Plus	28	39	34	33	31	43	39	**36**
Pareil	54	47	49	49	46	35	39	**46**
Moins	17	13	16	18	22	22	22	**17**

Selon le sexe (%)

	Hommes	Femmes
Plus	41	31
Pareil	42	51
Moins	17	17

Selon l'âge (%)

	< 30	30-44	45-59	60 +
Plus	50	43	30	18
Pareil	38	43	49	57
Moins	11	14	21	24

Selon le niveau de scolarité (%)

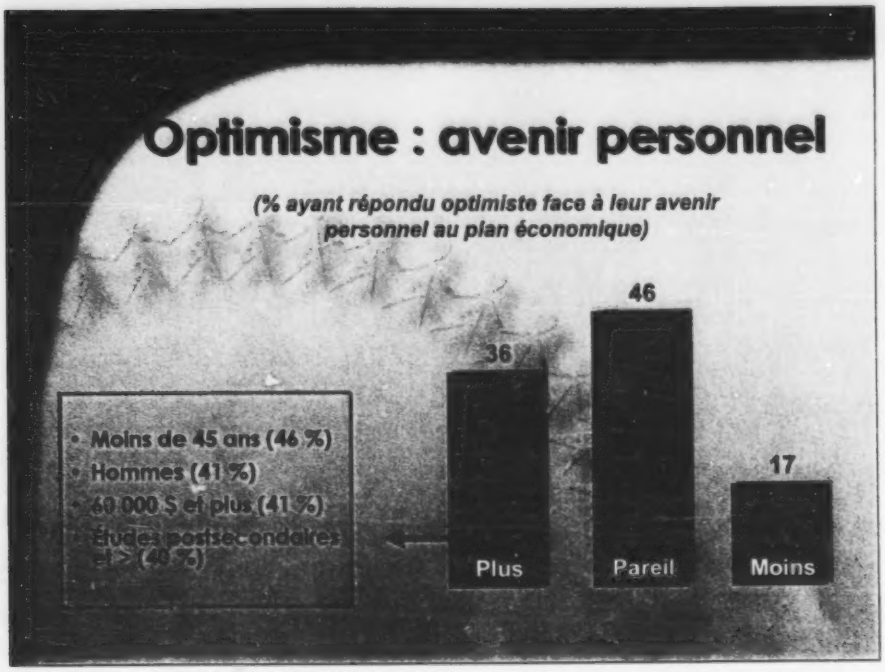
	< Étu. sec.	Diplôme d'études sec.	Étu. post.	Diplôme universitaire
Plus	29	32	39	41
Pareil	48	49	42	47
Moins	22	18	18	11

Selon le statut professionnel (%)

	Au travail	En chômage	Inactif
Plus	43	46	22
Pareil	41	45	56
Moins	16	9	21

Selon le revenu (en milliers de $)

	< 20 000 $	20 000 $ à 40 000 $	40 000 $ à 60 000 $	60 000 $ et plus
Plus	35	35	37	41
Pareil	45	50	45	44
Moins	19	14	17	15



- En outre, les perspectives économiques des Canadiens sont positives, et cette situation se reflète sur leurs priorités et leurs attentes. Parmi les répondants, 82 % croient que leur situation économique actuelle s'améliorera ou demeurera stable dans les douze prochains mois. Seulement 17 % croient que leur situation détériorera.

- Ce sont les Canadiens âgés de moins de 45 ans, à revenu élevé et ayant terminé des études supérieures qui sont les plus nombreux à penser que leur situation économique ira en s'améliorant.

- Les Canadiens les plus nombreux à penser que leur situation économique se détériorerait sont les personnes âgées (24 %), les gens qui ne font pas partie de la population active (21 %) et ceux possédant un niveau de scolarité peu élevé (22 %).

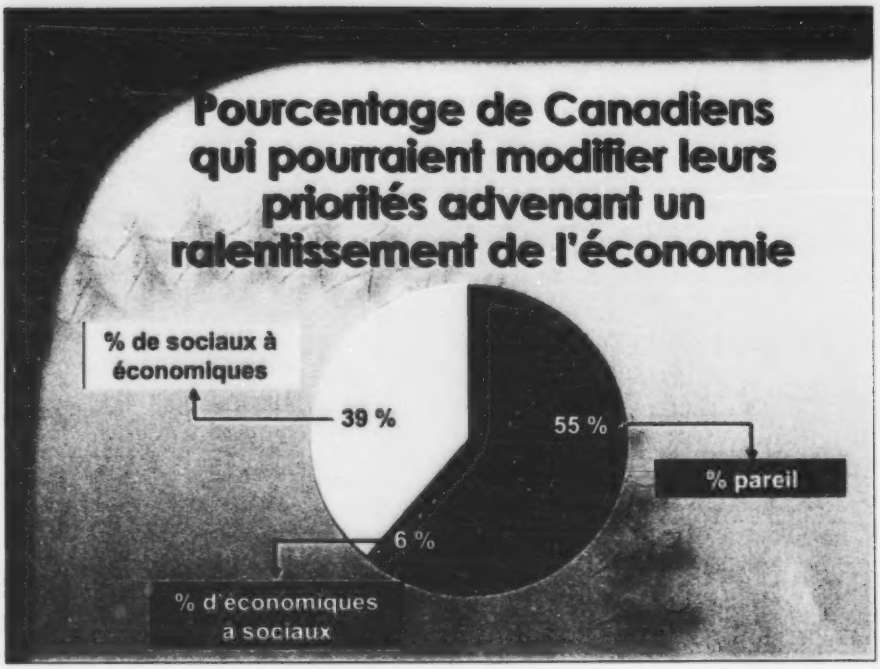
Pourcentage de Canadiens qui pourraient modifier leurs priorités face à un ralentissement de l'économie

« Supposons pour un moment que nous assistions à un ralentissement de l'économie canadienne. Dans un tel environnement, quel est le problème qui devrait, selon vous, retenir l'attention du gouvernement du Canada le plus? » (question ouverte)

« Et maintenant, supposons que l'économie canadienne devienne plus vigoureuse. Dans un tel environnement, quel est le problème qui devrait, selon vous, retenir l'attention du gouvernement du Canada le plus? » (question ouverte)

Remarque sur l'élaboration de l'index :

Index	*« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer au cours des cinq prochaines années le plus? »*		*« Supposons pour un moment que nous assistions à un ralentissement de l'économie canadienne. Dans un tel environnement, quel est le problème qui devrait, selon vous, retenir l'attention du gouvernement du Canada le plus? »*
De sociaux à économiques	Enjeux sociaux	→ → →	Enjeux économiques
D'économiques à sociaux	Enjeux économiques	→ → →	Enjeux sociaux
Pareil	Enjeux sociaux	→ → →	Enjeux sociaux
	Enjeux économiques	→ → →	Enjeux économiques



- Appelés à indiquer quelles seraient leurs enjeux advenant une reprise ou un ralentissement économiques, la majorité des répondants ont dit que, dans un cas comme dans l'autre, leurs enjeux resteraient les mêmes.

- Advenant un ralentissement économique, les Canadiens mettraient cependant moins l'accent sur les enjeux sociaux. En effet, 39 % feraient passer les enjeux économiques au premier plan.

Modifications des priorités advenant un ralentissement de l'économie

« Supposons pour un moment que nous assistions à un ralentissement de l'économie canadienne. Dans un tel environnement, quel est le problème qui devrait, selon vous, retenir l'attention du gouvernement du Canada le plus? » (question ouverte)

% de Canadiens qui opteraient pour d'autres enjeux

Selon la province

	Atl.	Qc	Ont	Man	Sask	Alb	C.-B.	Canada
De sociaux à économiques	39	39	42	43	38	34	31	**39**
D'économiques à sociaux	6	8	4	2	5	6	8	**6**
Pareil	55	53	54	55	56	59	61	**55**

Selon le sexe

	Hommes	Femmes
De sociaux à économiques	36	41
D'économiques à sociaux	5	6
Pareil	59	52

Selon l'âge

	< 30	30-44	45-59	60 +
De sociaux à économiques	45	37	35	42
D'économiques à sociaux	7	5	7	5
Pareil	48	59	58	54

Canadiens actuellement préoccupés par les enjeux économiques (%)

Selon la province

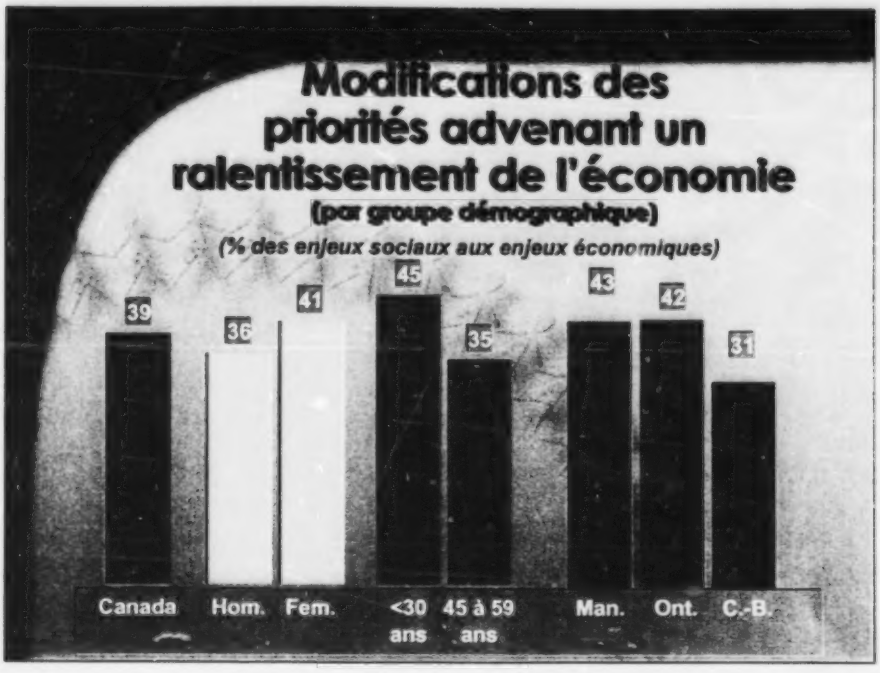
	Atl.	Qc	Ont	Man	Sask	Alb	C.-B.	Canada
Sociaux	65	59	61	65	51	52	50	**59**
Économiques	26	28	28	24	35	33	36	**29**
Autres	9	13	11	11	13	14	13	**12**

Selon le sexe

	Hommes	Femmes
Sociaux	46	70
Économiques	39	20
Autres	14	10

Selon l'âge

	< 30	30-44	45-59	60 +
Sociaux	63	57	54	60
Économiques	24	33	34	24
Autres	13	9	12	16



- Advenant un ralentissement économique, les Canadiens qui seraient les plus nombreux à modifier leur priorité vers les enjeux éconnomiques sont ceux âgés de moins de 30 ans, les résidants du Manitoba et de l'Ontario, ainsi que les femmes.

- Les hommes, les Canadiens âgés de 45 à 59 ans et les résidants de la Colombie-Britannique se préoccupent déjà des enjeux économiques.

Priorités advenant un changement de l'économie

« Supposons pour un moment que nous assistions à un ralentissement de l'économie canadienne. Dans un tel environnement, quel est le problème qui devrait, selon vous, retenir l'attention du gouvernement du Canada le plus? » (question ouverte)

« Et maintenant, supposons que l'économie canadienne devienne plus vigoureuse. Dans un tel environnement, quel est le problème qui devrait, selon vous, retenir l'attention du gouvernement du Canada le plus? » (question ouverte)

Priorités dans le cas d'un ralentissement économique (%)

	Atl	Qc	Ont	Man	Sask	Alb	C.-B.	Canada
Emploi/Chômage	30	23	22	17	22	21	15	**22**
Économie	13	13	19	18	20	14	20	**17**
Soins de santé	18	12	9	15	12	11	12	**11**
Impôts	3	7	8	5	6	14	13	**8**
Pauvreté	3	11	5	1	2	3	4	**6**
Éducation	4	2	4	3	3	7	3	**4**
Dette	3	2	5	6	5	7	5	**4**
Environnement	2	2	1	3	1	1	2	**2**

Priorités dans le cas d'une économie plus rigoureuse (%)

	Atl	Qc	Ont	Man	Sask	Alb	C.-B.	Canada
Emploi/Chômage	14	10	7	4	11	5	8	**8**
Économie	4	7	7	6	10	4	3	**6**
Soins de santé	31	18	20	21	20	14	23	**21**
Impôts	7	8	8	9	8	19	14	**10**
Pauvreté	4	14	7	4	5	3	6	**8**
Éducation	9	5	12	10	6	11	7	**9**
Dette	5	4	11	9	6	11	12	**9**
Environnement	6	5	6	7	2	6	7	**6**

- Advenant un ralentissement de l'économie, la majorité des Canadiens (55 %) croient que le gouvernement devrait se concentrer sur les enjeux économiques. Seulement un quart des répondants (26 %) affirment que les enjeux sociaux devraient continuer d'être la grande priorité du gouvernement.

- Si l'on se penche sur les changements de priorités des Canadiens en cas de ralentissement économique, nos données indiquent qu'ils se préoccuperaient alors plus de l'emploi, du chômage et de l'économie, mais moins des soins de santé et de l'éducation.

- Cela dit, si l'économie demeure stable ou prend de la vigueur, l'ordre des priorités des Canadiens ne changeront à peu près pas, les soins de santé restant toujours leur priorité première.

Connaissance des initiatives récentes (question ouverte)

« Maintenant, j'aimerais que vous pensiez à certains programmes, services ou initiatives offerts par le gouvernement du Canada. Veuillez identifier celui dont vous avez entendu parler le plus récemment. »

Selon le sexe	Hommes %	Femmes %	Canada %
Soins de santé	4	7	6
Éducation	5	4	5
Impôts	7	4	5

Selon l'âge	< 30 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Canada %
Soins de santé	3	8	5	7	6
Éducation	8	5	4	3	5
Impôts	2	7	7	5	5

Selon le revenu	< 20 000 $ %	20 000 $ à 40 000 $ %	40 000$ à 60 000 $ %	60 000 $ et plus %	Canada %
Soins de santé	7	5	8	5	6
Éducation	5	5	4	6	5
Impôts	1	4	6	9	5

Selon le niveau de scolarité	< Étu sec %	Diplôme d'étu sec %	Étu post %	Diplôme universitaire %	Canada %
Soins de santé	8	6	6	5	6
Éducation	4	4	4	6	5
Impôts	2	5	5	9	5

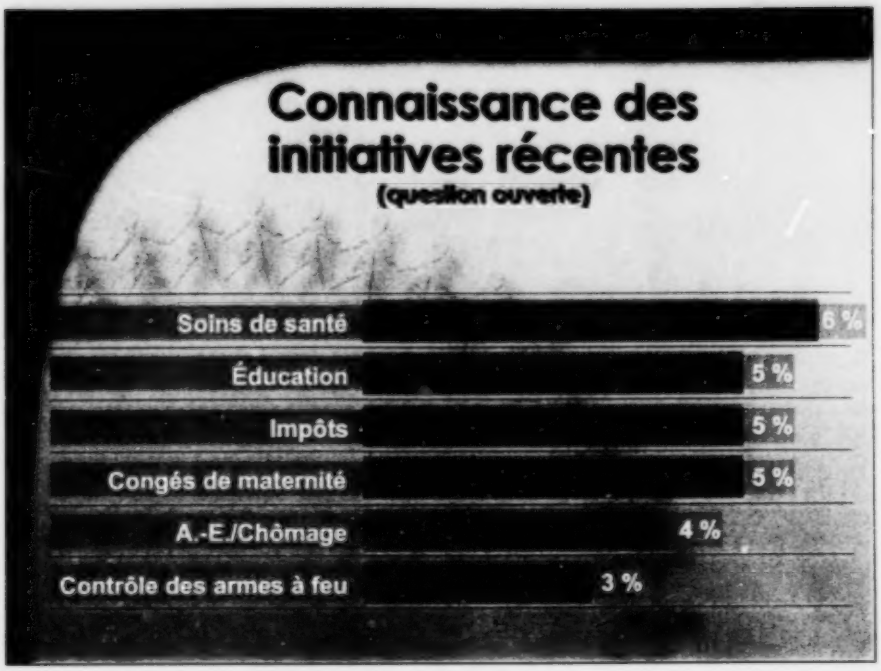
Caractéristiques des personnes ayant mentionné comme priorités les soins de santé, l'éducation et les impôts

Selon le sexe	Hommes %	Femmes %	Canada %
Soins de santé	74	79	77
Éducation	68	65	66
Impôts	44	35	39

Selon l'âge	< 30 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Canada %
Soins de santé	76	78	78	74	77
Éducation	70	70	61	63	66
Impôts	35	44	40	36	39

Selon le revenu	< 20 000 $ %	20 000 $ à 40 000 $ %	40 000$ à 60 000 $ %	60 000 $ et plus %	Canada %
Soins de santé	75	75	80	77	77
Éducation	65	65	63	71	66
Impôts	38	36	42	44	39

Selon le niveau de scolarité	< Étu sec %	Diplôme d'étu sec %	Étu post %	Diplôme universitaire %	Canada %
Soins de santé	76	78	79	73	77
Éducation	64	65	65	71	66
Impôts	37	38	41	40	39



- L'enquête sur les communications de l'hiver 2001 a permis d'examiner en détail les programmes, les services et les initiatives du gouvernement dont les Canadiens avaient entendu parler tout récemment.

- On a ainsi constaté que les Canadiens semblent s'intéresser avant tout aux messages portant sur des sujets qui les préoccupent, notamment les soins de santé, les impôts et l'éducation. À titre d'exemple, les femmes, les personnes âgées de 30 à 44 ans et celles ayant un revenu moyen se souviennent davantage que les autres des initiatives sur les soins de santé. Ces personnes sont, par ailleurs, plus nombreuses à les considérer comme une priorité (voir page précédente).

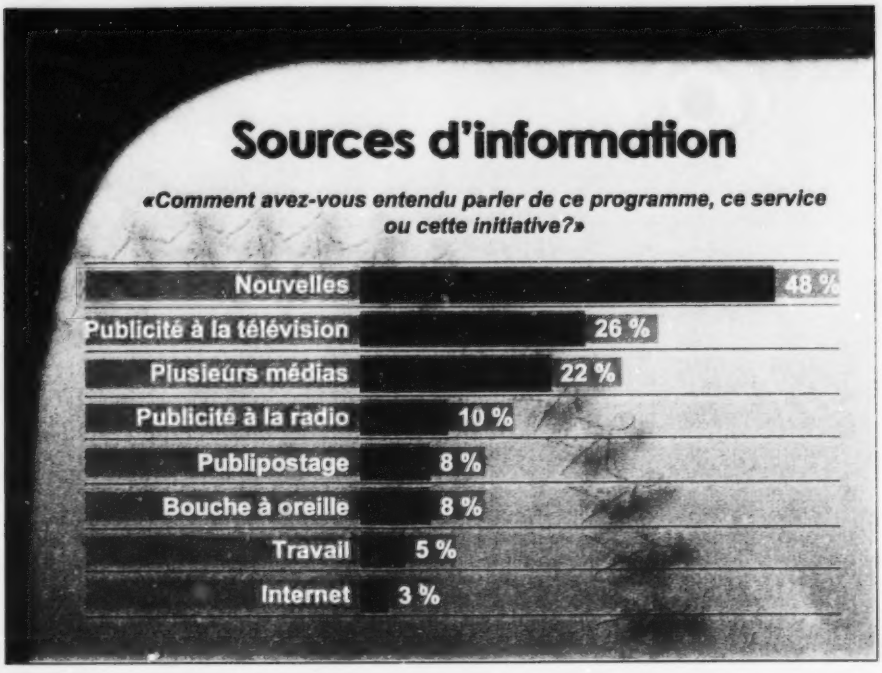
- D'autre part, les hommes, les personnes âgées de 30 à 44 ans et celles ayant un revenu annuel élevé se souviennent davantage des initiatives touchant les impôts. On constate encore une fois qu'il s'agit pour eux d'une priorité importante. On remarque le même phénomène au sujet des initiatives sur l'éducation. Le lien existant entre les priorités et la connaissance des initiatives récentes fait ressortir l'importance de bien cibler les communications.

- Les Canadiens se souviennent de différentes initiatives selon la région où ils habitent. À titre d'exemple, les Néo-Écossais (7 %) et les Albertains (6 %) étaient plus nombreux que les autres Canadiens à se souvenir des initiatives concernant les armes à feu, tandis que les Saskatchewanais (9 %) l'étaient davantage de celles touchant l'imposition, et les Québécois (8 %), de celles concernant l'éducation.

Sources d'information

«Où avez-vous entendu parler de ce programme, ce service ou cette initiative?»

	Souvenir global %	Média d'information %	Publicité télévisée %
Soins de santé	6	14	16
Éducation	5	7	8
Impôts	5	11	15
Congé de maternité	5	7	17
A.-E./Chômage	4	6	7
Contrôle des armes à feu	3	9	--



- Près de un Canadien sur deux ayant entendu parler dernièrement d'une initiative du gouvernement en avait été informé par le truchement des nouvelles (télé, radio et journaux). La télévision est la deuxième source la plus populaire (26 %). Soulignons que 22 % ont mentionné plus d'une source médiatique (deux médias ou plus).

- La télévision est le médium le plus souvent mentionné lorsqu'il s'agit d'information sur les soins de santé, les impôts et le congé de maternité. On cite également souvent les médias comme source d'information sur les mesures touchant les soins de santé, les impôts et le contrôle des armes à feu (projet de loi C-69).

Faible connaissance des initiatives récentes : par caractéristiques socioéconomiques

« Maintenant, j'aimerais que vous pensiez à certains programmes, services ou initiatives offerts par le gouvernement du Canada. Veuillez identifier celui dont vous avez entendu parler le plus récemment. »

Selon le niveau de scolarité (%)

Réponse	< Étu. sec. %	Diplôme d'étu. sec. %	Étu. post. %	Diplôme universitaire %	Canada %
Sans opinion	62	54	49	41	**51**

Selon le statut d'emploi (%)

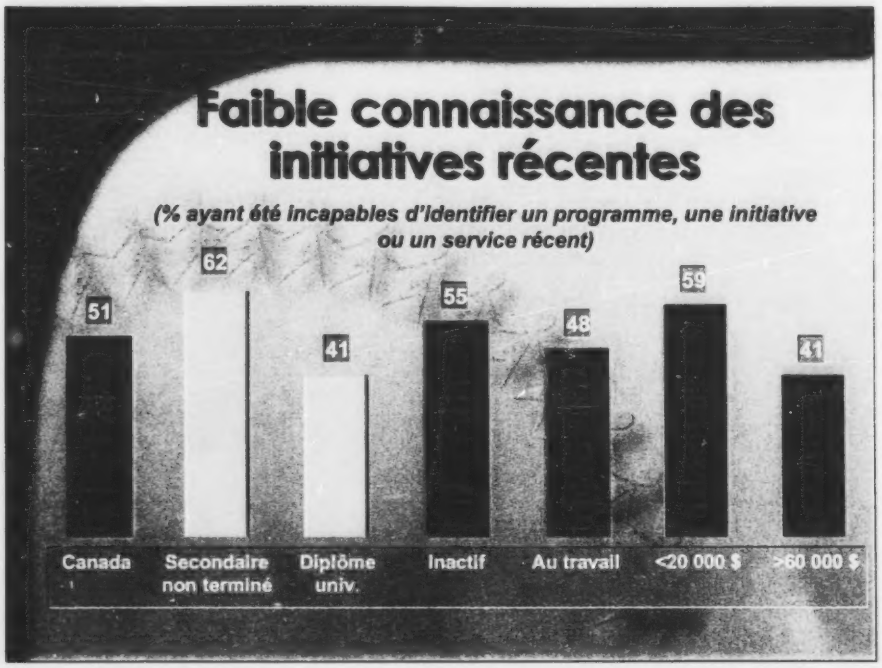
Réponse	Au travail %	En chômage %	Inactif %	Canada %
Sans opinion	48	53	55	**51**

Selon le revenu familial (%)

Réponse	< 20 000 $ %	20 000 $ à 40 000 $ %	40 000 $ à 60 000 $ %	60 000 $ et plus %	Canada %
Sans opinion	59	56	46	41	**51**

Selon la province (%)

Réponse	Atl. %	Qc %	Ont. %	Man. %	Sask. %	Alb. %	C.-B. %	Canada %
Sans opinion	55	47	52	57	55	48	51	**51**



- Le gouvernement continue d'avoir de la difficulté à joindre un segment de la population. Les personnes les moins au courant des nouveaux programmes, services ou initiatives sont celles qui n'ont pas terminé leurs études secondaires, qui ne sont pas sur le marché du travail et qui gagnent moins de 20 000 $ par année. En outre, ces personnes sont souvent peu alphabétisées.

- Lorsqu'on demande aux Canadiens d'évaluer la crédibilité de diverses sources d'information concernant le gouvernement et les affaires publiques, ces sources reçoivent toutes des évaluations très élevées (plus de 70 %).

- L'Internet est la source la moins bien évaluée. Notons toutefois que ceux qui y ont accès considèrent qu'il s'agit d'une source crédible.

Degré de contact avec le gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou de l'aide

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour de l'information ou de l'aide? »

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Étu. sec. %	Diplôme d'étu. sec. %	Étu. post. %	Diplôme universitaire %	Canada %
Jamais	78	70	61	55	**63**
1-2 fois	13	19	25	27	**23**
3 ou plus	8	10	13	18	**14**
Total	100	100	100	100	**100**

« De quelle façon avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir ce service? »

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Étu. sec. %	Diplôme d'étu. sec. %	Étu. post. %	Diplôme universitaire %	Canada %
Téléphone	72	70	68	64	**67**
Internet	7	11	22	32	**22**
En personne	12	16	12	12	**13**
Courrier	17	10	9	9	**10**
Autres	12	5	4	4	**5**

- Le contact avec la population et le service au public sont des éléments essentiels de la relation entre le gouvernement du Canada et les citoyens. Des recherches effectuées par le Bureau d'information du Canada (*À l'écoute des Canadiens*, automne 2000) ont établi un lien entre satisfaction à l'égard du service reçu et satisfaction globale concernant la performance du gouvernement, ce que confirme l'enquête de l'hiver 2001.

- La satisfaction à l'égard des services reçus est importante compte tenu du très grand nombre de Canadiens qui contactent directement le gouvernement. Plus du tiers (37 %) de la population adulte a communiqué avec lui durant les trois mois précédant l'enquête de janvier 2001 (voir la page précédente). La plupart des gens ont utilisé le téléphone (67 %), bien qu'un nombre significatif (22 %) ait eu recours à l'Internet.

- La fréquence des contacts et le mode de communication varient selon le niveau de scolarité (voir la page précédente). Un cinquième (21 %) des Canadiens n'ayant pas terminé leurs études secondaires ont communiqué avec le gouvernement au cours des trois mois en question, alors que du côté des personnes qui ont fait des études universitaires, c'est près de la moitié (45 %) qui l'ont contacté. Les Canadiens ayant fait des études postsecondaires sont également beaucoup plus nombreux à utiliser l'Internet pour communiquer avec le gouvernement, et moins nombreux à se rendre sur place. Le niveau de scolarité est un facteur plus important que le revenu, l'âge, le sexe et la langue pour déterminer la fréquence des contacts et le mode de communication utilisé.

Satisfaction concernant les renseignements ou les services reçus

«Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais.»

Selon la province ou la région

	Atl %	Qc %	Ont %	Man %	Sask %	Alb %	C.-B. %	Canada %
Bonne (5,6,7)	61	62	61	67	70	58	61	62
Ni bonne, ni mauvaise (4)	21	20	16	12	15	19	15	17
Mauvaise (1,2,3)	17	16	23	20	14	21	21	20

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Etu sec %	Diplôme d'etu. sec %	Etu post %	Diplôme universitaire %	Total, Canada %
Bonne (5,6,7)	57	60	62	64	62
Ni bonne, ni mauvaise (4)	26	19	15	17	17
Mauvaise (1,2,3)	17	19	21	20	20

Selon le sexe

Réponse	Hommes %	Femmes %	Total, Canada %
Bonne (5,6,7)	60	63	62
Ni bonne, ni mauvaise (4)	19	16	17
Mauvaise (1,2,3)	20	20	20

Selon l'âge

Réponse	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Total, Canada %
Bonne (5,6,7)	64	60	61	63	62
Ni bonne, ni mauvaise (4)	14	18	18	20	17
Mauvaise (1,2,3)	20	22	19	16	20

Selon le revenu (en milliers de $)

Réponse	< 20 000 $	20 000 $ à 40 000 $	40 000 $ à 60 000 $	60 000 $ et plus	Total, Canada %
Bonne (5,6,7)	63	62	60	63	62
Ni bonne, ni mauvaise (4)	20	17	16	17	17
Mauvaise (1,2,3)	16	19	23	19	20

- Plus de six Canadiens sur dix (62 %) estiment que la qualité du service ou des renseignements fournis par le gouvernement est bonne, et seulement un cinquième (20 %) des répondants croient qu'elle est mauvaise.

- Il existe un niveau élevé de satisfaction partout au pays et dans toutes les catégories de répondants (voir la page précédente). En effet, peu importe la région, le niveau de scolarité, le sexe, l'âge ou le revenu, le gouvernement obtient une bonne évaluation.

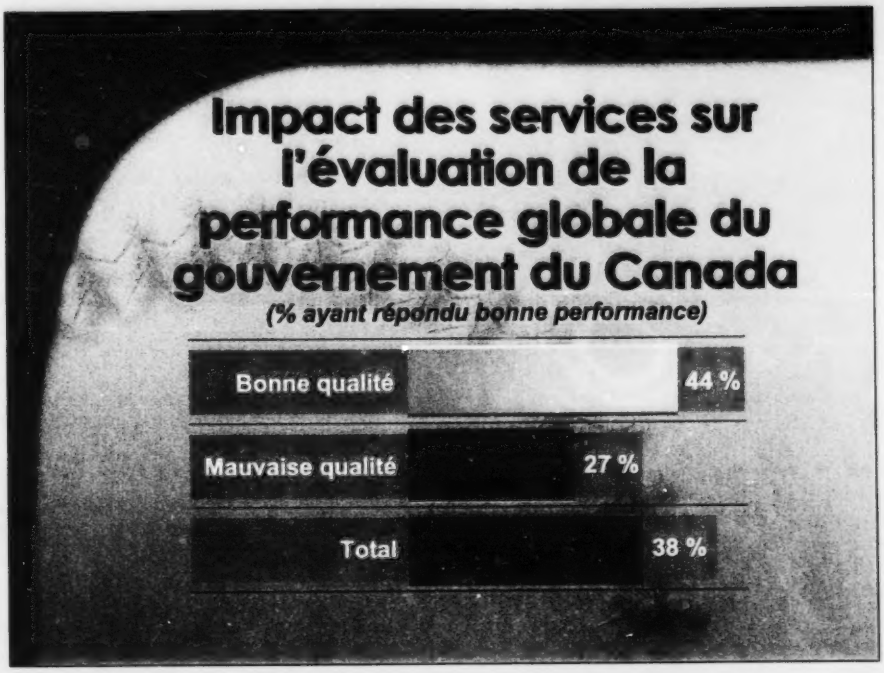
- On constate en particulier qu'il y a peu de différences dans l'évaluation des Canadiens selon leur niveau de scolarité. Même si les personnes n'ayant pas terminé leurs études secondaires sont moins nombreuses à communiquer avec le gouvernement que les titulaires d'un diplôme universitaire, lorsqu'elles le font, elles sont un peu moins portées que les autres Canadiens à se dire satisfaites du service ou des renseignements reçus.

Impact des services sur l'évaluation de la performance du gouvernement

*« Généralement, comment **évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Utilisez une échelle de 7 points où 1 veut dire affreuse, 7 excellente et 4 le point milieu ni bonne ni mauvaise. »***

*« Comment évalueriez-vous **la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçu? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »***

Évaluation de la performance globale	Mauvaise qualité des services/de l'information (1.2.3) %	Qualité moyenne des services/de l'information (4) %	Bonne qualité des services/de l'information (5.6.7) %	Total, Canada %
Bonne (5,6,7)	27	37	44	38
Ni bonne, ni mauvaise (4)	29	28	30	30
Mauvaise (1,2,3)	44	35	26	31
Total	100	100	100	100



- Le degré de satisfaction des Canadiens à l'égard des renseignements ou des services reçus a un rapport étroit avec leur évaluation de la performance globale du gouvernement. Dans l'ensemble, 38 % des Canadiens accordent au gouvernement une bonne note pour sa performance globale, ce qui est le cas pour 44 % des répondants qui ont eu un bon contact avec le gouvernement.

- Parmi ceux et celles qui ont eu un mauvais contact avec le gouvernement, seulement 27 % font une évaluation positive de sa performance. Les personnes qui ont eu une expérience négative sont beaucoup plus nombreuses à lui accorder une mauvaise évaluation (voir la page précédente).

- L'évaluation des services ou des renseignements et celle de la performance demeurent étroitement liées même lorsqu'on tient compte des caractéristiques démographiques (niveau de scolarité, revenu, âge, sexe et langue).

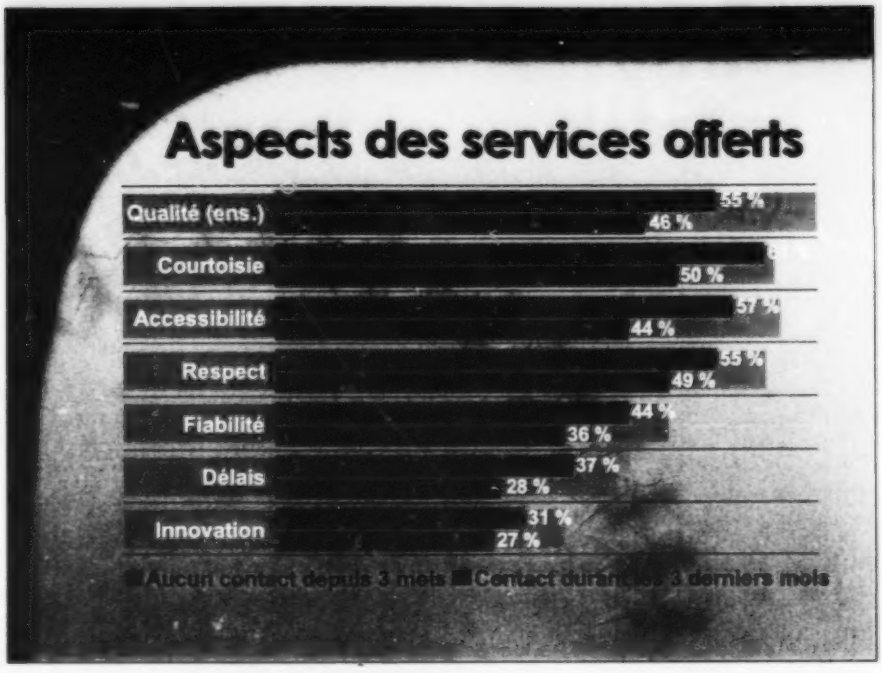
Aspects des services offerts par le gouvernement du Canada

« À la lumière de votre expérience ou de vos impressions, comment évaluez-vous le gouvernement du Canada pour chacun des aspects suivants reliés aux services gouvernementaux? »

Aspect	Médiocre (1,2,3) %	Ni l'un, ni l'autre (4) %	Bon (5,6,7) %	Total %
Qualité dans l'ensemble	18	30	50	100
Courtoisie	19	26	52	100
Respect	21	27	49	100
Accessibilité	24	25	47	100
Fiabilité	29	31	38	100
Délais	33	33	30	100
Innovation	33	36	28	100

Pourcentage des répondants ayant donné une évaluation globale favorable : parmi ceux qui ont octroyé la cote « Bon » à certains aspects des services offerts

Aspect	Cote	Evaluation globale Médiocre (1,2,3) %	Evaluation globale Médiocre (4) %	Evaluation globale Bon (5,6,7) %
Fiabilité	Bon (5,6,7)	3	13	84
Accessibilité	Bon (5,6,7)	5	19	76
Courtoisie	Bon (5,6,7)	5	22	73
Délais	Bon (5,6,7)	3	12	85
Innovation	Bon (5,6,7)	4	12	84
Respect	Bon (5,6,7)	5	18	77



- Nous avons demandé aux répondants d'évaluer la qualité des services offerts par le gouvernement dans leur ensemble ainsi que sous leurs divers aspects. La moitié (50 %) des Canadiens estiment que le service dans son ensemble est « bon ». Les aspects les mieux cotés sont la courtoisie, l'accessibilité et le respect; les moins bien cotés sont l'innovation et les délais.

- Il existe un lien étroit entre les contacts avec le gouvernement et la façon de percevoir le service. Les répondants qui ont communiqué avec le gouvernement au cours des trois derniers mois sont plus nombreux à évaluer positivement les différents aspects du service que les répondants qui n'ont eu aucun contact avec lui. Par conséquent, le fait de communiquer avec le gouvernement pour obtenir un service ou de l'information pourrait avoir une incidence positive sur la perception qu'on a des services gouvernementaux en général.

- L'évaluation des six aspects des services offerts par le gouvernement a un rapport direct avec l'évaluation du service dans son ensemble. À titre d'exemple, 84 % des répondants qui ont répondu « bon » concernant la fiabilité évaluent positivement la qualité du service en général; seulement 3 % d'entre eux estiment que le service est « médiocre » dans l'ensemble.

Évaluation du service du gouvernement du Canada

« À la lumière de votre expérience ou de vos impressions, comment évaluez-vous le gouvervement du Canada pour chacun des aspects suivants reliés aux services gouvernementaux. »

% évaluation favorable (5,6,7)

Aspect	Atl. %	Qc %	Ont %	Man. %	Sask. %	Alb. %	C.-B %	Total %
Dans l'ensemble	53	51	56	39	45	45	38	50
Courtoisie	54	54	54	43	53	47	47	52
Respect	49	49	53	37	46	50	44	49
Accessibilité	50	44	49	37	41	47	44	47
Fiabilité	33	42	45	25	31	31	26	38
Délais	29	29	33	24	23	27	27	30
Innovation	37	30	28	21	26	27	17	28

Selon le sexe

Aspect	Hommes %	Femmes %	Total, Canada %
Dans l'ensemble	51	49	**50**
Courtoisie	52	52	**52**
Respect	51	48	**49**
Accessibilité	48	45	**47**
Fiabilité	41	35	**38**
Délais	32	28	**30**
Innovation	28	27	**28**

Selon le niveau de scolarité

Aspect	< Étu. sec. %	Diplôme d'étu. sec. %	Étu. post %	Diplôme universitaire %	Total Canada %
Dans l'ensemble	48	46	52	53	**50**
Courtoisie	47	49	56	54	**52**
Respect	42	48	53	52	**49**
Accessibilité	42	42	48	53	**47**
Fiabilité	37	32	38	45	**38**
Délais	29	26	33	31	**30**
Innovation	29	28	27	27	**28**

Profils par groupe démographique et par région : attitudes quant aux services gouvernementaux offerts au public

Études postsecondaires

- Contacts plus fréquents
- Recours au téléphone et à l'Internet
- Satisfaction élevée

Études secondaires terminées ou non

- Contacts moins fréquents
- Recours au téléphone, à la poste et aux services sur place
- Satisfaction élevée

Hommes

- Satisfaction élevée
- Opinion favorable de la fiabilité des services

Femmes

- Satisfaction élevée
- Opinion la moins positive de la fiabilité des services

Atlantique

- Satisfaction élevée
- Sont les plus nombreux à dire que le gouvernement fait preuve d'innovation

Manitoba

- Expériences positives
- Opinion la moins positive du service en général, et opinion moins positive de la courtoisie, de la fiabilité, des délais et de l'esprit d'innovation

Ontario

- Opinion la plus positive à l'égard des services gouvernementaux
- Opinion favorable de la fiabilité des services

Alberta

- Expériences positives
- Opinion moins positive du gouvernement
- Opinion négative de la fiabilité des services offerts

Saskatchewan

- Expériences positives
- Opinion négative de la fiabilité et des délais

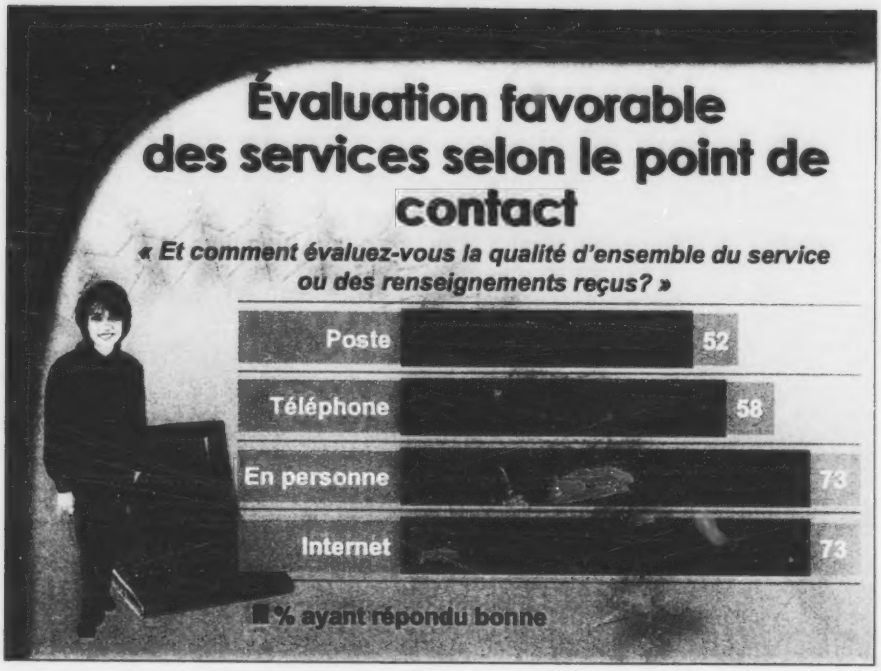
Colombie-Britannique

- Expériences positives
- Perception généralement négative des services offerts

Évaluation des services par points de contact

« Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »

Évaluation de la qualité d'ensemble des services/des renseignements	Poste %	Téléphone	En personne %	Internet %	Ensemble %
Bonne (5,6,7)	**52**	**58**	**73**	**73**	62
Ni bonne, ni mauvaise (4)	27	17	16	13	17
Mauvaise (1,2,3)	16	24	6	14	20
Refus de répondre / sans opinion	5	1	5	--	2
Total	100	100	100	100	100



- Les Canadiens ayant communiqué avec le gouvernement par l'Internet ou en personne évaluent la qualité des renseignements ou du service reçu de manière plus positive que ceux qui ont eu recours au téléphone ou à la poste. Ce rapport est également présent lorsqu'on tient compte du niveau de scolarité, du revenu, de l'âge, du sexe et de la langue.

- Ces résultats indiquent que l'Internet pourrait avoir à long terme un impact positif sur les évaluations attribuées aux services et aux renseignements gouvernementaux.

Accès à l'Internet et contact récent avec le gouvernement du Canada : par région/province et par groupe démographique

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour de l'information ou de l'aide?» ***ET*** *« Avez-vous accès à l'Internet? »*

Région/province Groupe démographique	Ayant communiqué avec le gouvernement du Canada %	Ayant acces à l'Internet %
Province/Région		
Atlantique	32	54
Québec	30	52
Ontario	40	70
Manitoba	32	57
Saskatchewan	33	56
Alberta	38	67
Colombie-Britannique	41	73
Niveau de scolarité		
< Études secondaires	22	28
Diplôme d'études secondaires	32	52
Études postsecondaires	39	72
Diplôme universitaire	45	82
Âge		
18 à 29	42	77
30 à 44	42	73
45 à 59	35	67
60 et plus	25	31
Revenu		
< 20 000 $	36	36
20 000 $ à 40 000 $	32	50
40 000 $ à 60 000 $	38	70
60 000 $	42	86
Total (Canada)	**37**	**63**

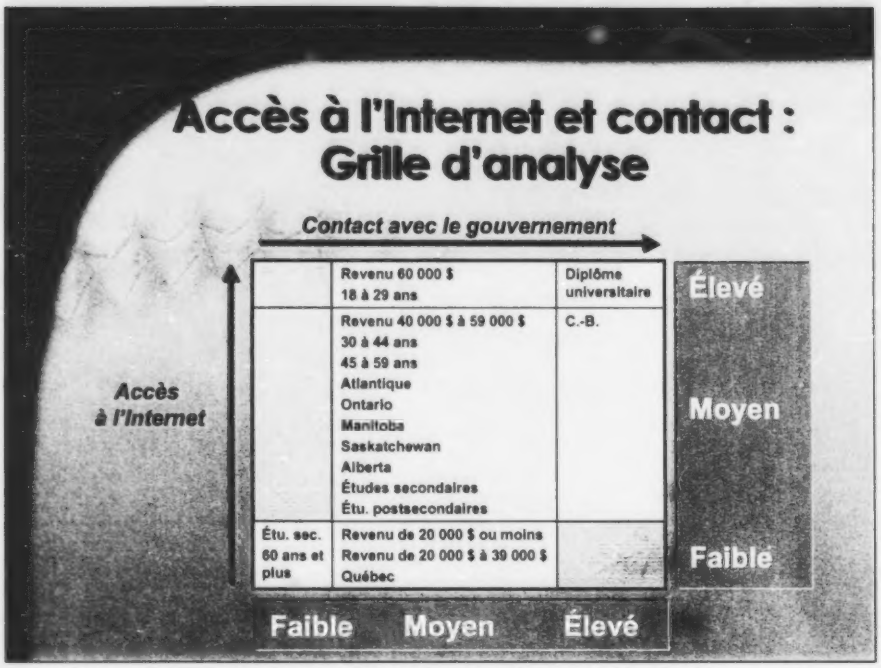
Barème des niveaux mentionnés dans la grille de la page suivante

Contact avec le gouvernement

Élevé : plus de 45 % ont communiqué avec le gouvernement
Moyen : de 30 % à 45 % ont communiqué avec le gouvernement
Faible : moins de 30 % ont communiqué avec le gouvernement

Accès à l'Internet

Élevé : plus de 75 % ont accès à l'Internet
Moyen : de 50 % à 75 % ont accès à l'Internet
Faible : moins de 50 % ont accès à l'Internet



- Les données ci-dessus indiquent que les Canadiens qui ont fréquenté l'université, qui sont aussi les plus nombreux à communiquer avec le gouvernement et à avoir accès à l'Internet, seront relativement plus faciles à servir et à joindre à l'ère de l'électronique. Les Canadiens ayant fréquenté le collège, ayant fait des études postsecondaires ou ayant un diplôme d'études secondaires auront des niveaux de contact et d'utilisation de l'Internet se situant près de la moyenne nationale.

- Les Canadiens de 60 ans et plus et ceux n'ayant pas terminé leur secondaire seront sans doute les plus difficiles à joindre et à servir, leur niveau d'accès à l'Internet et de contact avec le gouvernement étant relativement plus bas que les autres groupes.

Accès à l'Internet : total pour l'automne 2000 et l'hiver 2001, selon le niveau de scolarité, l'âge et la province/région

« Avez-vous un accès à l'Internet? »

Selon le niveau de scolarité : % ayant répondu « oui »

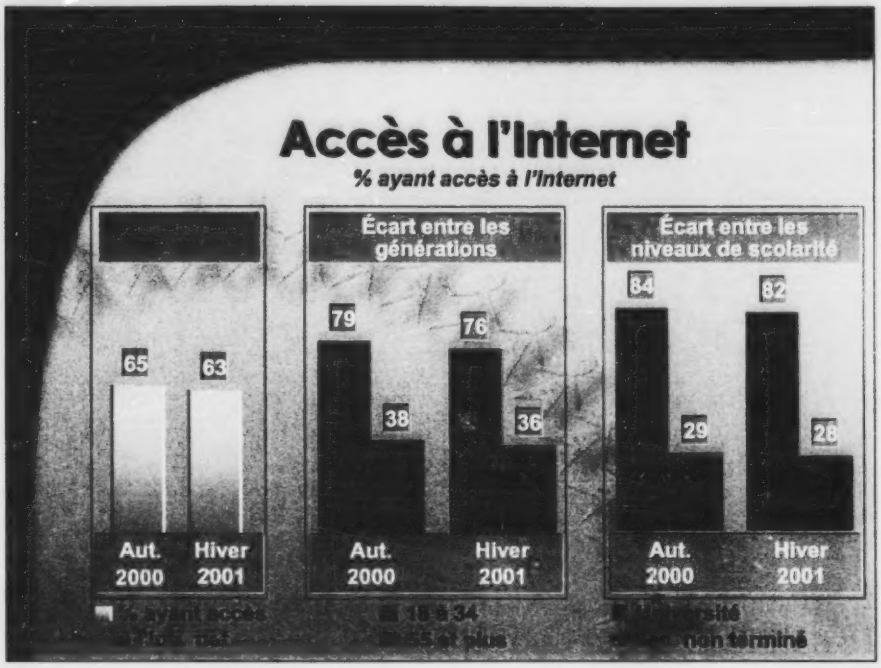
Niveau de scolarité	Automne 2000 %	Hiver 2001 %
< Études secondaires	29	28
Diplôme d'études secondaires	55	52
Études postsecondaires	69	72
Diplôme universitaire	84	82
Total (Canada)	**65**	**63**

Selon l'âge : % ayant répondu « oui »

Âge	Automne 2000 %	Hiver 2001 %
18 à 34	79	76
35 à 54	71	73
55 et plus	38	36
Total (Canada)	**65**	**63**

Selon la province/région : % ayant répondu « oui »

Province/Région	Automne 2000 %	Hiver 2001 %
Colombie-Britannique	71	73
Alberta	70	67
Saskatchewan	59	56
Manitoba	58	57
Ontario	70	70
Québec	55	52
Atlantique	62	54
Total (Canada)	**65**	**63**



- La croissance du nombre de personnes ayant accès à l'Internet a été exceptionnelle au cours des dernières années, mais on constate qu'elle a atteint un plateau pour la première fois.

- Ainsi, il se pourrait que l'écart très prononcé qui existe entre jeunes et moins jeunes demeure. Actuellement, 76 % des jeunes adultes ont accès à l'Internet comparativement à 36 % seulement des personnes de 55 ans et plus.

- De même, il se pourrait que l'écart subsiste entre ceux qui ont fait des études universitaires et ceux qui sont peu instruits.

- C'est pourquoi, en dépit du potentiel énorme du gouvernement en direct dans de nombreux domaines, les méthodes traditionnelles de prestation des services restent importantes.

Intentions d'utilisation de l'Internet

*« Dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez l'Internet au cours des douze prochains mois? Est-ce très probable, assez probable, pas très probable ou pas du tout probable? » (Question demandée seulement aux personnes n'ayant **aucun** accès à l'Internet)*

Selon la province/région

Réponse	C.-B. %	Alb. %	Sask./Man. %	Ont. %	Qc %	Atl. %	Canada %
Très/assez probable	36	32	25	27	27	34	**29**
Pas très/pas du tout probable	64	66	74	73	71	66	**70**

Selon le sexe

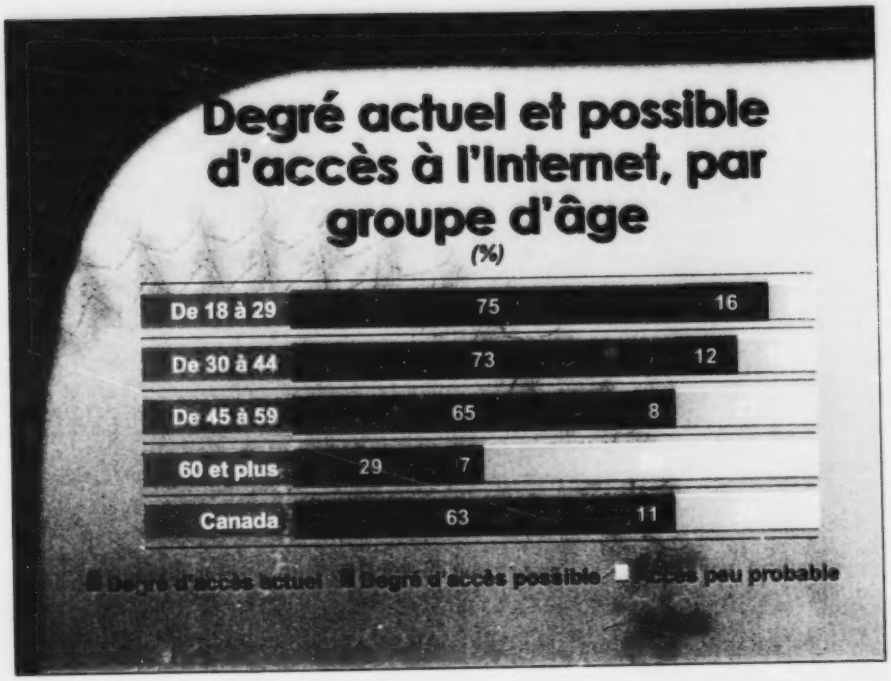
Réponse	Hommes %	Femmes %	Canada %
Très/assez probable	27	31	**29**
Pas très/pas du tout probable	72	69	**70**

Selon le groupe d'âge

Réponse	18 à 29 %	30 à 44 %	45 à 59 %	60 et plus %	Canada %
Très/assez probable	**62**	**46**	**23**	**10**	**29**
Pas très/pas du tout probable	**38**	**54**	**76**	**89**	**70**

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Etu. sec. %	Diplôme d'études sec. %	Etu. post-secondaires %	Diplôme universitaire %	Canada %
Très/assez probable	**13**	**27**	**41**	**40**	**29**
Pas très/pas du tout probable	**85**	**73**	**58**	**59**	**70**



- Bien que la croissance ait atteint un plateau, cela ne veut pas nécessairement dire qu'il n'y aura plus d'augmentation. Il y a, en effet, place pour la croissance : trois répondants sur 10, parmi les 37 % de Canadiens qui n'ont pas accès à l'Internet, indiquent qu'ils *pourraient* l'utiliser au cours des 12 prochains mois.

- L'augmentation absolue sera sans doute plus marquée chez les 18-29 ans et les 30-44 ans. Les résultats semblent indiquer que la majorité des Canadiens de 60 ans et plus (64 %) n'utilisant pas l'Internet n'ont pas l'intention de s'en servir dans un proche avenir.

- La croissance sera également au-dessus de la moyenne chez les groupes suivants : les Britanno-Colombiens, les femmes et les personnes ayant fréquenté le collège ou l'université (voir page précédente). Soulignons que la croissance absolue sera plus importante chez les segments de la population dont les niveaux d'accès sont déjà élevés.

Consultation des sites Web du gouvernement du Canada

« Avez-vous visité un site Web du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? »

Selon la province/région

Réponse	C.-B. %	Alb. %	Sask./Man. %	Ont. %	Qc %	Atl. %	Canada %
Oui	42	42	39	46	44	43	44
Non	48	52	58	52	54	50	52
Sans opinion	9	6	3	2	2	6	4

Selon le groupe d'âge

Réponse	18 à 29 %	30 à 44 %	45 à 59 %	60 et plus %	Canada %
Oui	48	46	44	27	44
Non	50	51	50	66	52
Sans opinion	3	3	6	7	4

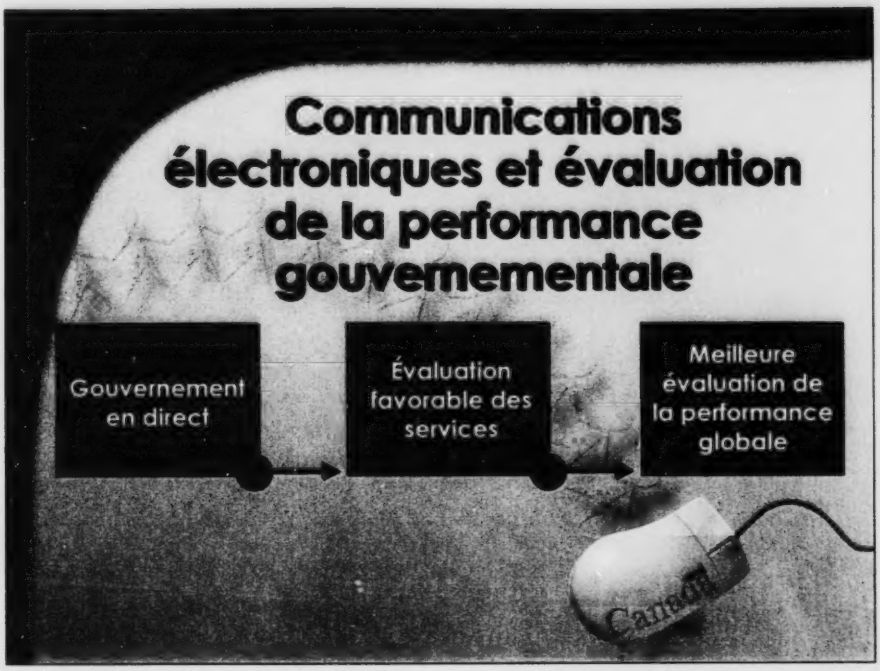
Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Étu. sec %	Diplôme d'étu. sec. %	Étu. post-secondaires %	Diplôme universitaire %	Canada %
Oui	27	39	44	49	44
Non	57	57	53	47	52
Sans opinion	16	5	3	4	4

Consultation des sites Web du gouvernement et qualité du service

« Avez-vous visité un site Web du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? Comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvais, 7 très bon et 4 ni bon ni mauvais. »

Réponse	Oui %	Non %
Bon service (5,6,7)	62	56
Ni bon, ni mauvais (4)	17	21
Mauvais service (1,2,3)	21	23



- Un nombre considérable (44 %) d'internautes ont consulté les sites du gouvernement du Canada au cours des trois mois ayant précédé l'enquête (voir page précédente).

- Les consultations se répartissent à peu près également entre les habitants de toutes les régions du pays. On constate toutefois que les personnes ayant été au collège ou à l'université et les moins de 45 ans les fréquentent davantage. Comme nous l'avons vu, ces groupes ont un niveau d'accès à l'Internet qui se situe très au-dessus de la moyenne nationale.

- Ceux qui ont consulté les sites du gouvernement lui ont accordé au chapitre des services une évaluation légèrement plus élevée que ceux qui ne l'ont pas fait (voir le dernier tableau de la page précédente).

- Le rôle du gouvernement en direct dans l'amélioration de l'évaluation des services et, d'une façon générale, la relation entre le gouvernement et les Canadiens sont donc considérés sous un éclairage nouveau.

Gouvernement en direct et innovation : résultats selon l'accès à l'Internet, l'âge, le niveau de scolarité et la région

« De manière générale, le gouvernement devient plus innovateur en rendant ses programmes, ses services et ses renseignements accessibles en ligne. »

Selon l'accès à l'Internet

Réponse	Accès à l'Internet %	Sans accès à l'Internet %	Total %
En accord	84	69	78
En désaccord	15	25	19
Sans opinion	–	6	2
Total	100	100	100

Selon l'âge

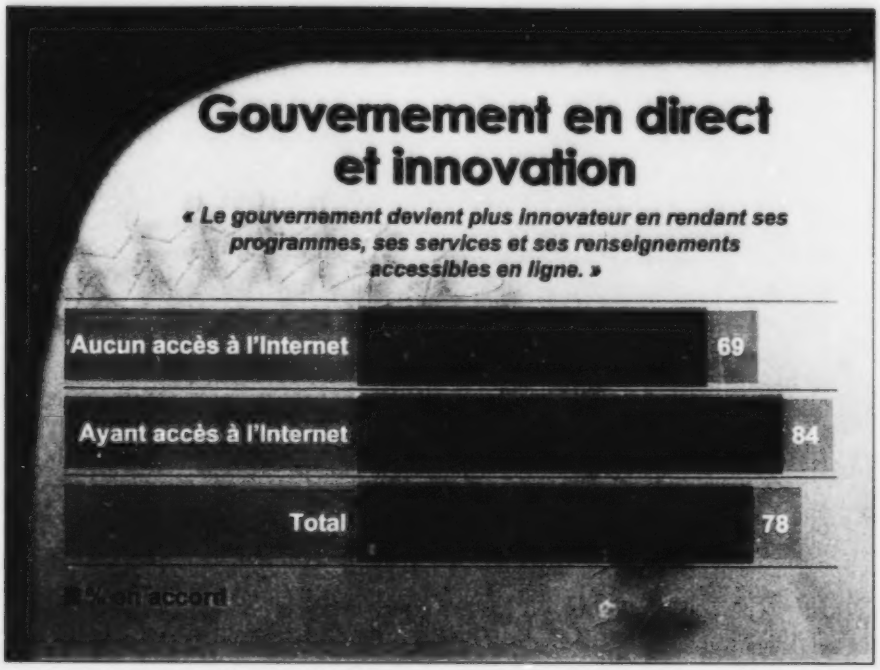
Réponse	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 et plus %	Total %
En accord	91	85	75	60	78
En désaccord	9	15	23	33	19
Sans opinion	–	1	2	7	2
Total	100	100	100	100	100

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Études secondaires %	Diplôme d'études secondaires %	Études post-secondaires %	Diplôme universitaire %	Total %
En accord	73	78	81	78	78
En désaccord	21	21	16	21	19
Sans opinion	6	1	3	1	2
Total	100	100	100	100	100

Selon la région

Réponse	Atl %	Qc %	Ont %	Man /Sask %	Alb %	C -B %	Total %
En accord	81	80	77	77	75	80	78
En désaccord	16	17	21	20	22	19	19
Sans opinion	3	3	2	3	1	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100



- Les Canadiens ont des attentes très positives à l'égard du gouvernement en direct. La grande majorité (78 %) pensent que le gouvernement deviendra plus novateur en rendant ses programmes, ses services et ses renseignements accessibles en ligne. Les utilisateurs de l'Internet aussi bien que les non-utilisateurs sont majoritairement de cet avis. De plus, un grand nombre de Canadiens, peu importent le groupe d'âge, le niveau de scolarité et la région, appuient cette affirmation.

- Il s'agit d'une constatation importante, car, comme nous l'avons vu plus tôt, 28 % seulement des Canadiens qualifient de novateur le service du gouvernement. Cette évaluation est la plus basse parmi les six aspects qui ont été évalués pour les services offerts.

Gouvernement en direct et interaction avec les Canadiens : Résultats selon l'accès à l'Internet, l'âge, le niveau de scolarité et la région

« Rendre les programmes, les services et les renseignements du gouvernement du Canada accessibles en ligne améliore la manière dont les Canadiens interagissent avec le gouvernement. »

Selon l'accès à l'Internet

Réponse	Accès à l'Internet %	Sans accès à l'Internet %	Total %
En accord	85	65	77
En désaccord	14	29	20
Sans opinion	–	6	2
Total	100	100	100

Selon l'âge

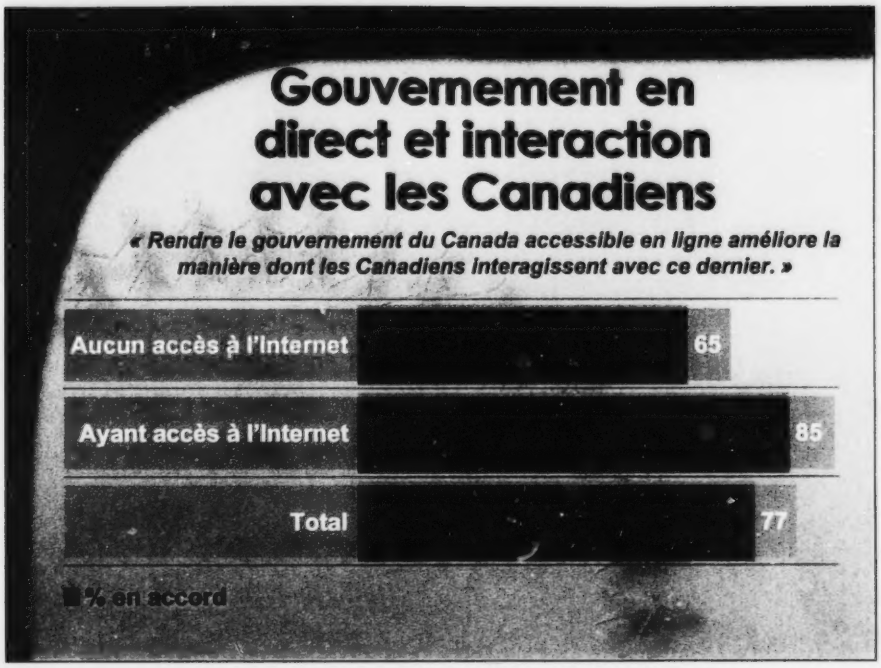
Réponse	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 et plus %	Total %
En accord	87	84	76	60	77
En désaccord	12	15	23	32	20
Sans opinion	–	1	1	8	2
Total	100	100	100	100	100

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Études secondaires %	Diplôme d'études secondaires %	Études post-secondaires %	Diplôme universitaire %	Total %
En accord	67	76	79	83	77
En désaccord	24	22	20	16	20
Sans opinion	9	2	1	1	2
Total	100	100	100	100	100

Selon la région

Réponse	Atl. %	Qc %	Ont. %	Man./Sask. %	Alb. %	C.-B. %	Total %
En accord	77	79	78	75	78	77	77
En désaccord	20	18	20	19	18	22	20
Sans opinion	3	3	2	4	4	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100



- Les Canadiens pensent de plus que le gouvernement en direct améliorera dans son ensemble la relation entre le gouvernement et les citoyens. Encore une fois, c'est là l'opinion de la très grande majorité (77 %).

- Qui plus est, les utilisateurs aussi bien que les non-utilisateurs de l'Internet sont majoritairement de cet avis, peu importent le groupe d'âge, le niveau de scolarité et la région.

Priorités pour les services en ligne : groupes démographiques et régions/provinces où la demande est au-dessus de la moyenne

« Je vais maintenant vous lire une série de services par paires qui pourraient éventuellement être offerts par le gouvernement du Canada et je vous demanderais de me dire lequel de ces deux services vous seriez le plus susceptible d'utiliser. »

Niveau de scolarité : Diplômés universitaires

- Voter à une élection (55 %)
- Présenter une demande de passeport (52 %)

Âge : 60 ans et plus

- Présenter une demande pour la Sécurité de la vieillesse (33 %)
- Participer à des sondages gouvernementaux (65 %)
- Inscrire son opinion (65 %)

Revenu : 60 000 $ et plus

- Présenter son rapport d'impôts (66 %)
- Présenter une demande de passeport (55 %)

Colombie-Britannique

- Réserver dans un parc national (48 %)

Saskatchewan et Manitoba

- Inscrire son opinion (62 %)

Québec

- Présenter une demande pour un prêt canadien aux étudiants (31 %)
- Présenter une demande d'assurance-emploi (41 %)
- Présenter une demande à la Régie des rentes du Québec (33 %)
- Présenter une demande pour la Sécurité de la vieillesse (29 %)
- Présenter une demande de carte d'assurance sociale (32 %)

Niveau de scolarité : Études secondaires non terminées

- Présenter une demande pour un prêt canadien aux étudiants (33 %)
- Présenter une demande d'assurance-emploi (34 %)
- Présenter une demande pour la Sécurité de la vieillesse (30 %)

Âge : de 18 à 29 ans

- Présenter une demande pour un prêt canadien aux étudiants (47 %)
- Présenter une demande d'assurance-emploi (36 %)
- Réserver dans un parc national (47 %)
- Soumettre sa candidature pour un emploi dans la fonction publique (45 %)

Revenu : moins de 20 000 $

- Présenter une demande d'assurance-emploi (36 %)

Alberta

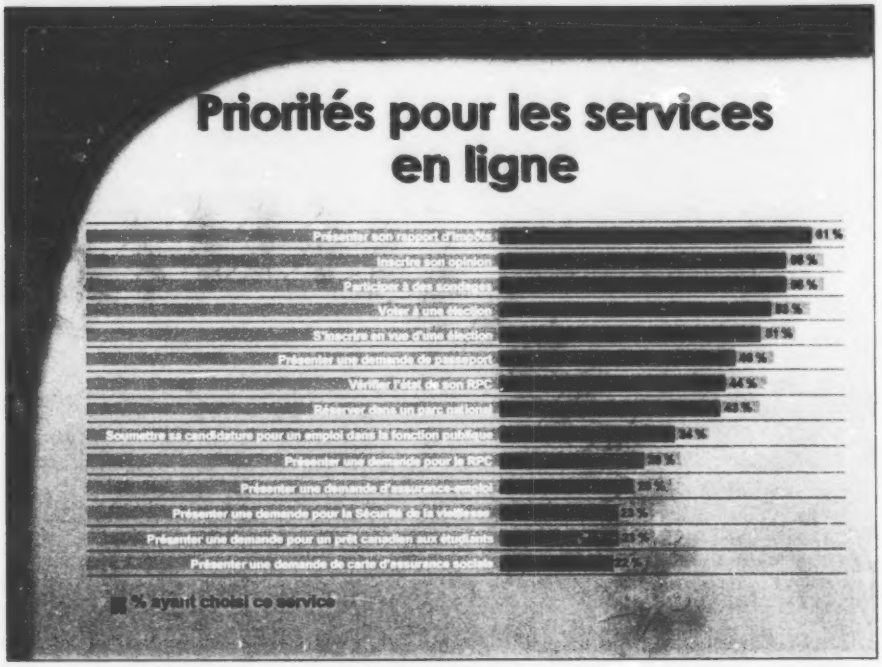
- Réserver dans un parc national (49 %)
- Voter à une élection (61 %)
- Participer à des sondages gouvernementaux (65 %)
- Inscrire son opinion (65 %)

Ontario

- Aucune

Atlantique

- Soumettre sa candidature pour un emploi dans la fonction publique (41 %)



- Nous avons demandé aux répondants ayant accès à l'Internet de donner un rang de priorité aux services qui pourraient être offerts en ligne. Quelque 61 % ont mentionné « présenter son rapport d'impôts », ce qui le classe en tête de liste. La demande pour ce service est forte dans toutes les régions.

- Arrivent en second lieu la possibilité de faire connaître son opinion, notamment en répondant à des sondages ou en participant au processus politique (vote). Un tout petit peu plus bas dans la liste, on trouve des activités liées à des programmes comme
« vérifier l'état de son Régime de pensions du Canada » et « réserver dans un parc national ».

- Les services varient en fonction de divers facteurs démographiques ainsi que des régions ou provinces (voir la page précédente).

- Notons que les jeunes adultes, les jeunes n'ayant pas terminé leurs études secondaires de même que les Québécois accordent un degré de priorité élevé à ce qui touche les programmes, et que les Albertains sont très intéressés par le vote électronique.

Priorités pour l'information en ligne : groupes démographiques et régions/provinces où la demande est au-dessus de la moyenne

« Je vais maintenant vous lire une série de services par paires qui pourraient éventuellement être offerts par le gouvernement du Canada et je vous demanderais de me dire lequel de ces deux services vous seriez le plus susceptible d'utiliser. »

Niveau de scolarité :

Diplômés universitaires

- Aucun

Âge : 60 ans et plus

- Météo (59 %)

Revenu : 60 000 $ et plus

- Aucune

Colombie-Britannique

- Aucune

Saskatchewan et Manitoba

- Météo (58 %)

Québec

- Courriels à des employés du gouv. (61 %)
- Carrières (62 %)

Hommes

- Affaires (55 %)
- Météo (55 %)

Urbains

- Carrières (57 %)

Niveau de scolarité :

Étude secondaires non terminées

- Recherche d'emploi (61 %)

Âge : de 18 à 29 ans

- Éducation (62 %)
- Carrières (65 %)
- Recherche d'emploi (69 %)

Revenu : moins de 20 000 $

- Carrières (62 %)
- Recherche d'emploi (69 %)

Alberta

- Aucune

Ontario

- Aucune

Atlantique

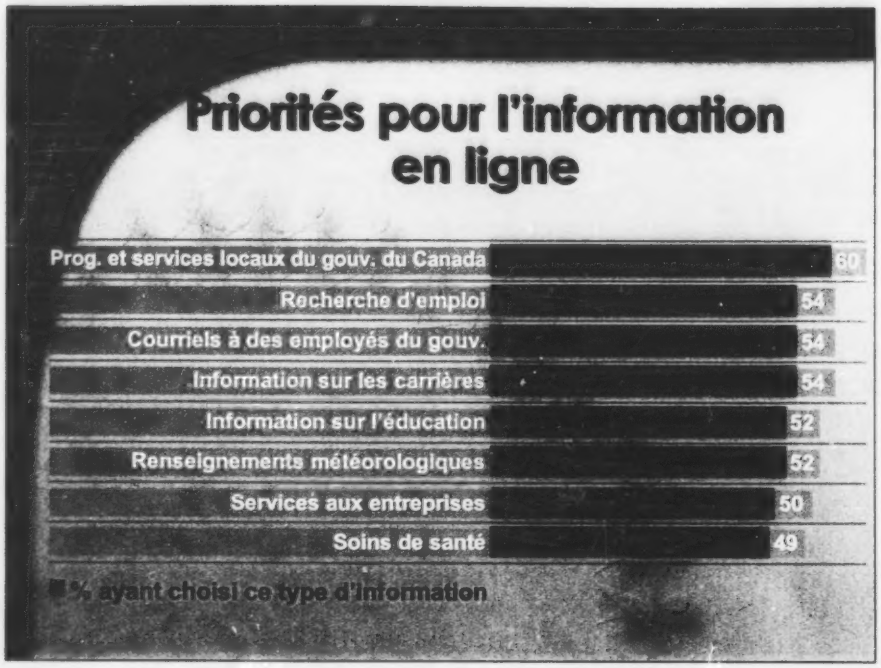
- Météo (68 %)

Femmes

- Mode de vie et santé (53 %)
- Services du gouvernement du Canada offerts dans leur communauté (65 %)

Ruraux

- Météo (59 %)



- Nous avons ensuite demandé aux répondants ayant accès à l'Internet de donner un rang de priorité à divers types de renseignements. La demande d'information en ligne est relativement forte. Les Canadiens sont intéressés avant tout par les renseignements touchant les programmes et les services gouvernementaux offerts dans leur communauté (60 %).

- Divers autres types de renseignements sont également très en demande, notamment sur la recherche d'emploi, les carrières, l'éducation, la météo et les services aux entreprises. De nombreux Canadiens (54 %) aimeraient communiquer directement avec les fonctionnaires pour obtenir des renseignements.

- Partout au pays, on se dit très intéressé par les renseignements touchant la communauté. Le tableau de la page précédente montre les groupes démographiques ou les régions pour lesquels la demande d'information est au-dessus de la moyenne.

- Notons que l'information sur l'éducation, l'emploi et les carrières intéresse beaucoup les jeunes adultes, et que celle sur les programmes et les services offerts dans la communauté intéresse grandement les femmes.

Attentes à l'égard du gouvernement en direct : selon l'accès à l'Internet, le niveau de scolarité et l'âge

« Je vais vous lire une série d'améliorations par paires et je vais vous demander de me dire lequel est le plus important pour vous personnellement. »

Amélioration	Accès à l'Internet %	Sans accès à l'Internet %	Total %
Assurer des opérations dans le cadre desquelles la vie privée des gens comme vous est protégée	71	68	69
Offrir aux Canadiens des services plus fiables	62	65	63
Offrir aux Canadiens des services plus utiles	60	60	60
Offrir des renseignements plus exacts	60	54	58
Accorder un meilleur respect aux gens comme vous	41	55	46
Offrir un meilleur accès aux renseignements	46	39	44
Offrir un niveau de service aussi bon que celui du secteur privé	42	39	40
Offrir aux Canadiens une plus vaste gamme de services	40	37	39
Offrir aux Canadiens un service plus rapide	37	34	36
Offrir des renseignements au bon moment	34	35	35

- Lorsqu'on a demandé aux répondants de classer par ordre de priorité leurs attentes à l'égard du gouvernement en direct, la sécurité des transactions est arrivée en tête de liste (69 %).

- La qualité des services et de l'information constitue un deuxième groupe de priorités. Les Canadiens accordent un degré de priorité élevé à la fiabilité du service (63 %), à son utilité (60 %) et à l'exactitude des renseignements (58 %).

- La possibilité de fournir des renseignements en temps opportun et d'offrir un service rapide sont les forces de l'Internet, et donc du gouvernement en direct. Ce sont, par contre, les points faibles des méthodes traditionnelles de prestation des services. Le projet de gouvernement en direct pourrait donc faire grimper les évaluations au chapitre de la prestation des services.

- Les Canadiens qui n'ont pas accès à l'Internet sont plus nombreux que ceux qui y ont accès à accorder un degré de priorité élevé à la question du respect.

Disposition à envoyer des renseignements personnels par l'Internet pour accéder aux services en ligne

« Si vous désiriez obtenir un service de la part du gouvernement du Canada par l'entremise d'Internet, lesquels des types de renseignements suivants seriez-vous prêt à transmettre par l'entremise d'Internet afin d'obtenir ce service? »

Selon l'accès à l'Internet

Type d'information	Accès à l'Internet (%)	Sans accès à l'Internet (%)	Total, Canada (%)
Adresse du domicile	79	51	68
Renseignements sur la santé personnelle	57	36	49
Numéro d'assurance sociale	44	23	36
Numéro de carte de crédit	24	4	16
Numéro de compte bancaire	15	5	12

Selon le sexe

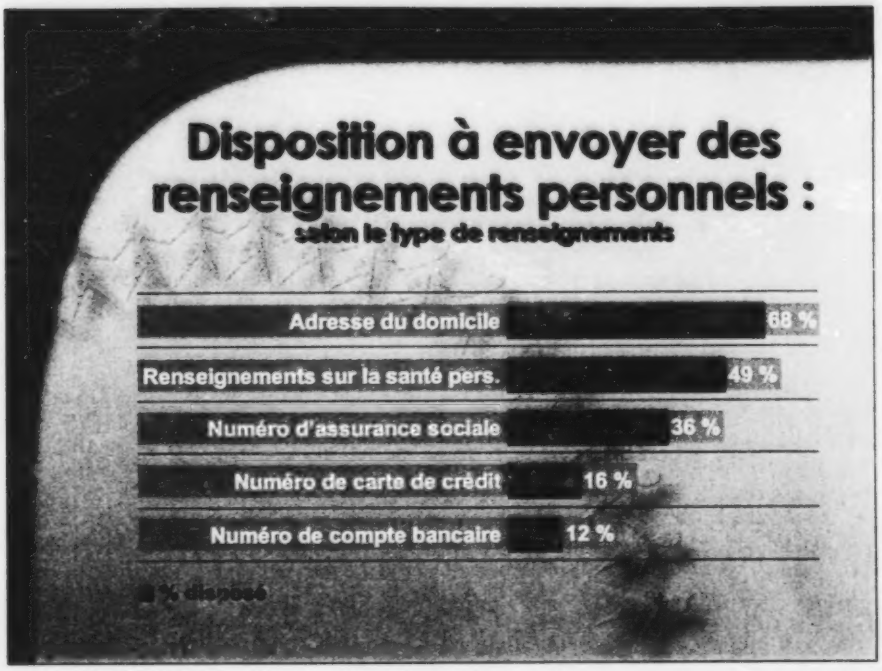
Type d'information	Hommes (%)	Femmes (%)	Total, Canada (%)
Adresse du domicile	76	61	68
Renseignements sur la santé personnelle	51	47	49
Numéro d'assurance sociale	45	28	36
Numéro de carte de crédit	21	12	16
Numéro de compte bancaire	15	8	12

Selon l'âge

Type d'information	18-29 (%)	30-44 (%)	45-59 (%)	60 + (%)	Total, Canada (%)
Adresse du domicile	76	73	69	54	68
Renseignements sur la santé personnelle	67	53	42	54	49
Numéro d'assurance sociale	41	40	34	29	36
Numéro de carte de crédit	27	19	14	4	16
Numéro de compte bancaire	19	13	9	6	12

Selon le niveau de scolarité

Type d'information	< Etu. sec. %	Diplôme d'etu. sec. %	Etu. postsecondaires %	Diplôme univ. %	Total, Canada %
Adresse du domicile	51	62	69	80	68
Renseignements sur la santé personnelle	43	45	51	53	49
Numéro d'assurance sociale	26	29	36	48	36
Numéro de carte de crédit	7	9	16	27	16
Numéro de compte bancaire	10	7	11	18	12



- Les Canadiens sont encore très réticents à faire parvenir des renseignements personnels par l'entremise de l'Internet pour effectuer des transactions. Une faible majorité se disent prêts à donner l'adresse de leur domicile et des renseignements sur leur santé personnelle. Très peu sont prêts à donner des renseignements financiers, comme le numéro de leur carte de crédit ou de compte bancaire.

- Même chez les utilisateurs de l'Internet, moins de la moitié se disent prêts à communiquer leur numéro d'assurance sociale. Cette proportion est encore moindre chez les non-utilisateurs (voir la page précédente).

- Les femmes, les personnes âgées et celles n'ayant pas terminé leurs études secondaires sont beaucoup moins enclines que les autres à communiquer des renseignements personnels. La majorité des personnes de 60 ans et plus (54 %) se disent disposées à transmettre des renseignements sur leur santé personnelle par l'entremise de l'Internet.

Importance des méthodes traditionnelles de prestation de services : selon l'accès à l'Internet, l'âge, le niveau de scolarité et la région

« Si le gouvernement du Canada avait un site Web sécurisé pouvant garantir la confidentialité de vos renseignements personnels, utiliseriez-vous ce site Web pour obtenir des services gouvernementaux, ou auriez-vous recours à d'autres méthodes comme la poste ou le téléphone? »

Selon l'accès à l'Internet

Réponse	Accès à l'Internet %	Sans accès à l'Internet %	Total %
Site Web	64	24	49
Autres méthodes	34	72	49
Ni l'un, ni l'autre/ Sans opinion	2	4	2
Total	100	100	100

Selon l'âge

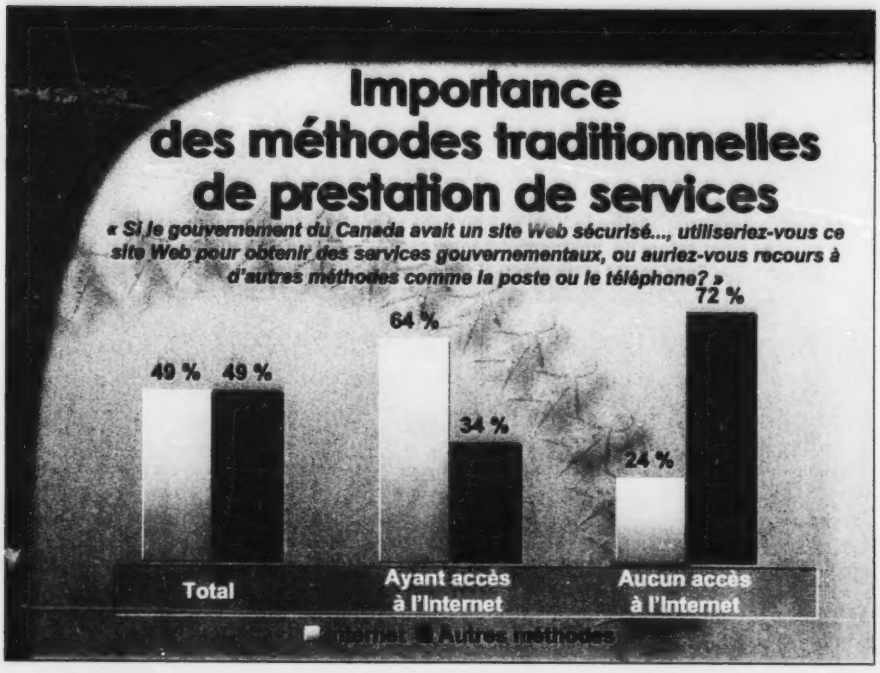
Réponse	18-29 %	30-44 %	45-59 %	60 + %	Total %
Site Web	63	61	46	21	49
Autres méthodes	37	37	52	74	49
Ni l'un, ni l'autre/ Sans opinion	–	2	2	5	2
Total	100	100	100	100	100

Selon le niveau de scolarité

Réponse	< Etu. sec. %	Diplôme d'études sec. %	Etu. post-secondaires %	Diplôme univ. %	Total %
Site Web	26	41	51	65	49
Autres méthodes	71	57	47	33	49
Ni l'un, ni l'autre/ Sans opinion	3	2	1	2	2
Total	100	100	100	100	100

Selon la région

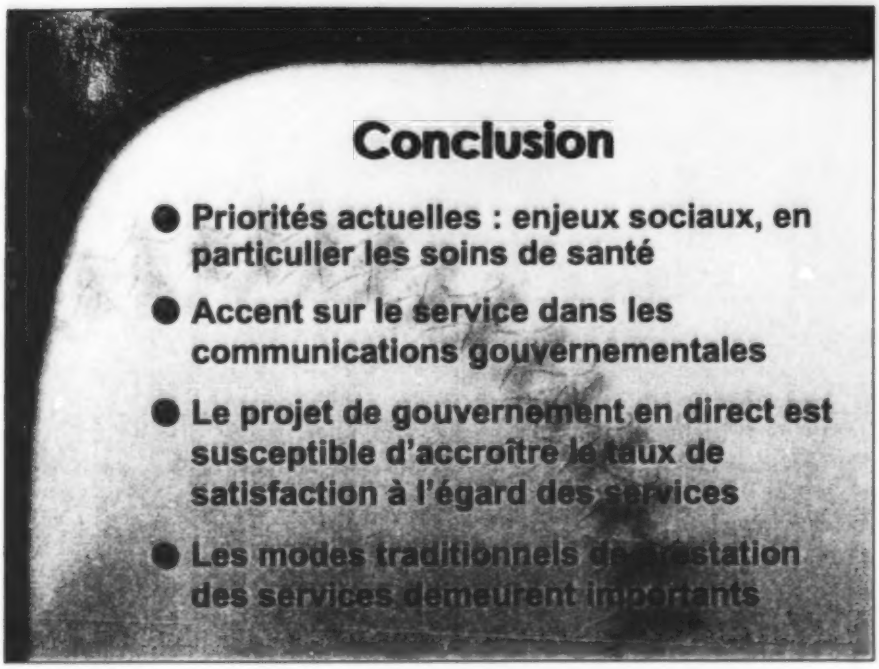
Réponse	Atl %	Qc %	Ont %	Man /Sask %	Alb %	C.-B %	Total %
Site Web	47	44	51	46	53	52	49
Autres méthodes	50	53	47	52	47	44	49
Ni l'un, ni l'autre/ Sans opinion	3	3	2	2	–	2	2
Total	100	100	100	100	100	100	100



- La sécurité est certes un élément important. L'enquête a révélé, toutefois, que même si l'on réussissait à éliminer cette source de préoccupation, de nombreux Canadiens préféreraient toujours utiliser les méthodes traditionnelles. Quelque 64 % des personnes ayant accès à l'Internet sont prêtes à utiliser des sites sécurisés, tandis que la vaste majorité de celles qui n'y ont pas accès (72 %) préfèrent les méthodes traditionnelles.

- Les Canadiens de 60 ans et plus (74 %), ceux n'ayant pas terminé leurs études secondaires (71 %) et les Québécois (53 %) sont parmi ceux qui privilégient fortement les méthodes traditionnelles de prestation de services (voir la page précédente).

- Par contre, la majorité des Canadiens de moins de 45 ans ainsi que les personnes ayant fait des études postsecondaires ou universitaires utiliseraient un site sécurisé pour faire des transactions en ligne.



- Les Canadiens veulent que le gouvernement mette l'accent sur les enjeux sociaux, particulièrement les soins de santé, les enfants et l'éducation.

- Même si ce sont les enjeux sociaux qui les préoccupent le plus, les Canadiens sont convaincus que le gouvernement s'intéressera surtout aux enjeux économiques.

- S'il y avait ralentissement économique, les Canadiens se préoccuperaient davantage des questions économiques, notamment, du chômage et de la gestion de l'économie.

- Un meilleur contact avec le public et des services de grande qualité sont des facteurs importants pouvant contribuer à améliorer à long terme la relation entre le gouvernement et les citoyens. Étant donné que l'Internet a eu jusqu'à maintenant un effet positif sur la prestation des services au public, le projet de gouvernement en direct peut améliorer la quantité et la qualité des contacts.

- Les Canadiens entretiennent des attentes positives à l'égard du gouvernement en direct. Pour eux, l'accès à un service fiable et à de l'information exacte par l'Internet est hautement prioritaire, mais ils s'attendent par-dessus tout à ce que cet accès soit très sécuritaire et à ce que leur vie privée soit protégée. Par conséquent, la plupart des Canadiens hésitent encore à transmettre des données confidentielles dans leurs transactions électroniques avec le gouvernement.

- Enfin, si de nombreux Canadiens sont disposés à adopter les services en ligne du gouvernement, bon nombre d'autres ne sont, par contre, pas prêts à utiliser l'Internet ou même à effectuer des transactions électroniques. Les modes traditionnels (le téléphone, la poste et les visites en personne) resteront pendant un certain temps des outils privilégiés de communication et de prestation des services parallèlement à ceux offerts sur l'Internet, particulièrement pour la portion de la population qui n'est pas encore branchée.

Enquête (Vague VIII)

- Échantillon total : 4 950 personnes âgées de 18 ans et plus
- Marge d'erreur maximum de l'échantillon total au Canada : +/-1,4 %, calculé selon un seuil de confiance de 95 %
- Suréchantillonnage réalisé en Saskatchewan, au Manitoba, à Terre-Neuve et à l'Île-du-Prince-Édouard
- Entrevues téléphoniques réalisées par les entreprises Ipsos-Reid et GPC Communications entre le 15 et le 31 janvier 2001

Total des entrevues menées par Ipsos-Reid et GPC Communications

	Pourcentage actuel de la population du Canada	Échantillonnage selon le pourcentage de la population du Canada	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximum	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
C.-B.	12,1	649	450	+/-4,7%	
Alb.	9,3	458	400	+/-5%	
Sask.	3,6	177	322	+/-5,6%	145
Man.	4,1	196	325	+/-5,5%	129
Ont.	37,8	1856	1 301	+/-2,8%	
Qc	25,3	1 222	1 100	+/-3,0%	
N.-B.	2,6	125	125	+/-8,9%	
N.-É.	3,0	151	125	+/-8,9%	
Î.-P.-É.	0,4	26	402	+/-5,0%	376
T.-N.	1,8	94	400	+/-5,0%	306
(Atl.)	(7,8)	(396)	(1 102)	+/-(3,0%)	(682)
TOTAL	100	4 954	4 950	+/-1,4%	

Entrevues par GPC Communications

	Pourcentage actuel de la population du Canada	Échantillonnage selon le pourcentage de la population du Canada	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximum	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
C.-B.	12,1	340	200	+/-7,1%	
Alb.	9,3	245	200	+/-7,1%	
Sask.	3,6	92	222	+/-6,7%	130
Man.	4,1	100	225	+/-6,7%	125
Ont.	37,8	978	501	+/-4,5%	
Qc	25,3	630	500	+/-4,5%	
N.-B.	2,6	64	75	+/-11,5%	
N.-É.	3,0	80	75	+/-11,5%	
Î.-P.-É.	0,4	17	302	+/-5,8%	285
T.-N.	1,8	52	300	+/-5,8%	248
(Atl.)	(7,8)	(213)	(752)	+/-(3,6%)	
TOTAL	100	2 598	2 600	+/-2,0%	+/-

Entrevues par Ipsos-Reid

	Pourcentage actuel de la population du Canada	Échantillonnage selon le pourcentage de la population du Canada	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximum	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
C.-B.	12,1	309	250	+/-6,3%	
Alb.	9,3	231	250	+/-7,1%	
Sask.	3.6	85	100	+/-10,0%	15
Man.	4.1	96	100	+/-10,0%	4
Ont.	37,8	878	800	+/-3,5%	
Qc	25,3	592	600	+/-4,1%	
N.-B.	2,6	61	50	+/-14,1%	
N.-É.	3,0	71	50	+/-14,1%	
Î.-P.-É.	0,4	9	100	+/-10,0%	91
T.-N.	1,8	42	100	+/-10,0%	58
(Atl.)	(7,8)	(183)	(300)	+/-(5,8%)	(108)
TOTAL	100	2 356	2 350	+/-2,1%	